



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE CATASTRO EN EL MUNICIPIO DE REQUE, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SAMILLAN RODRIGUEZ DANIEL

ASESOR:

MBA. GERMAN CACERES MANUEL LORENZO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN.

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:00 p.m. horas del día 3 de diciembre del 2018, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2933 de fecha 3 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: Modelo de Gestión para mejorar los servicios de Catastro en el Municipio de Requena, 2017


presentado por el (la) Bachiller: Daniel Samuilhan Rodríguez con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:


PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

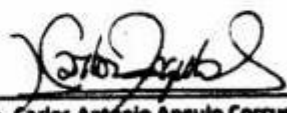
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Unanimitad

Siendo las 1:00 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.


MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente


Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
Secretario (a)


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

Pimental, 03 de diciembre del 2018

Dedicatoria

A mis báculos; Don Samillán Neciosup Isidro y en especial a mi madre Doña Rodríguez Gonzales Zoila, quienes sirvieron de inspiración para aquel que día a día con esfuerzo y dedicación, añoraba recuperar parte del linaje perdido.

Agradecimiento

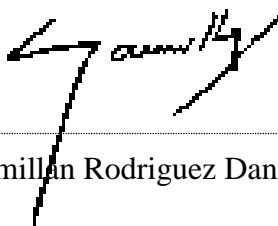
El presente trabajo de investigación es el fruto del apoyo incondicional de mis paisanos recanos, del trabajo en equipo del personal de mi empresa “Constructora & Inmobiliaria arquidasaro”, y de una manera especial a mis asesores MBA German Caceres Manuel Lorenzo, MBA. Angulo Corcuera Carlos Antonio y Mgtr. Arriola Jiménez Fernando Antonio, por haberme orientado en la realización de este trascendental tema.

Declaratoria de autenticidad

Samillan Rodriguez Daniel, con DNI N° 42357340, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideraras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

En tal sentido asumimo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 20 de diciembre del 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Samillan', is written over a horizontal dotted line.

Samillan Rodriguez Daniel

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con las disposiciones y de acuerdo con las normas internas de la Universidad César Vallejo, se presenta el trabajo de investigación titulado “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE CATASTRO EN EL MUNICIPIO DE REQUE, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Se hace propicia la oportunidad para expresar mi sincero agradecimiento a ustedes señores miembros del jurado y a todos los docentes que con sus conocimientos y experiencias han contribuido a mi formación profesional.

Índice

Acta de sustentacion	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Variable independiente. Modelo de Gestion.	22
1.3.2 Variable dependiente. Servicios de catastro del municipio de Reque.	26
1.3.3 Marco conceptual.	30
1.4 Formulación de problema	31
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
1.7.1 Objetivo general.	33
1.7.2 Objetivos específicos.	33
II. MÉTODO	34
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, Operacionalización	34

2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	41
2.4.1 Técnicas.	41
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.	42
2.4.3 Validez y confiabilidad.	42
2.5 Métodos de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	91
V. CONCLUSIÓN	93
VI. RECOMENDACIONES	94
VII: PROPUESTA	95
VIII. REFERENCIAS	114
ANEXO	120
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	138
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	139

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización: Modelo de Gestion</i>	36
Tabla 2 <i>Matriz de Operacionalización: Servicios de catastro</i>	38
Tabla 3a <i>Coeficiente de alfa de Cronbach</i>	47
Tabla 3b <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	47
Tabla 3c <i>Estadística de fiabilidad</i>	47
Tabla 4 <i>Valoracion de las funciones basadas en objetivos y metas claras</i>	48
Tabla 5 <i>Valoracion de los criterios administrativos para organizar el plan de trabajo anual.</i>	49
Tabla 6 <i>Valoración de las normas</i>	50
Tabla 7 <i>Valoración de la participación de los trabajadores en el trabajo institucional para intercambiar ideas y criterios..</i>	51
Tabla 8 <i>Valoración de la convocatoria de los trabajadores para la realización del trabajo cooperativo</i>	52
Tabla 9 <i>Valoración de la coordinación constante con los empleados</i>	53
Tabla 10 <i>Valoración de la relación de comunicación abierta con los trabajadores, que le permite trabajar en forma armónica.</i>	54
Tabla 11 <i>Valoración de la realización del seguimiento continuo</i>	55
Tabla 12 <i>Valoración de la evaluación de manera permanente</i>	56
Tabla 13 <i>Valoración de la capacitación permanente a los trabajadores</i>	57
Tabla 14 <i>Valoración del otorgamiento de permisos para la capacitación de los trabajadores, teniendo en cuenta que serán en beneficio de la comunidad.</i>	58
Tabla 15 <i>Valoración de la capacitación acerca de la organización de documentos para hacer más eficiente el proceso de desempeño laboral.</i>	59
Tabla 16 <i>Valoración de la supervisión de las actividades realizados</i>	60
Tabla 17 <i>Valoración de la realización del seguimiento laboral</i>	61
Tabla 18 <i>Valoración de la entrega de información para mejorar la labor del trabajador.</i>	62
Tabla 19 <i>Valoración de la orientación acerca del uso de materiales de higiene y seguridad en la labor que realiza.</i>	63
Tabla 20 <i>Valoración de la solicitud de los documentos requeridos al trabajador.</i>	64
Tabla 21 <i>Valoración de la evaluación del desempeño laboral.</i>	65

Tabla 22 <i>Valoración de la entrega de fichas de autoevaluación.</i>	66
Tabla 23 <i>Valoración del uso de una ficha de evaluación de desempeño laboral.</i>	67
Tabla 24 <i>Valoración de la participación en el proceso de medición</i>	68
Tabla 25 <i>Valoración del conocimiento de la medición del predio</i>	69
Tabla 26 <i>Valoración del medio por el que se enteró del levantamiento catastral</i>	70
Tabla 27 <i>Valoración de que brindó la información completa.</i>	71
Tabla 28 <i>Valoración del momento en que brindó información.</i>	72
Tabla 29 <i>Valoración del acuerdo con la medición.</i>	73
Tabla 30 <i>Valoración del desacuerdo durante la medición</i>	74
Tabla 31 <i>Valoración del tipo de desacuerdo que tuvo.</i>	75
Tabla 32 <i>Valoración del desacuerdo durante el levantamiento catastral.</i>	76
Tabla 33 <i>Valoración del cercado de predio antes de la medición.</i>	77
Tabla 34 <i>Valoración del cercado de predio después del levantamiento catastral.</i>	78
Tabla 35 <i>Valoración de la modificación de su predio</i>	79
Tabla 36 <i>Valoración de los motivos de la realización de divisiones</i>	80
Tabla 37 <i>Valoración de la participación en algún evento o reunión para revisar la información</i>	81
Tabla 38 <i>Valoración del porque no participó</i>	82
Tabla 39 <i>Valoración de la forma como se enteró de revisar la información</i>	83
Tabla 40 <i>Valoración del lugar donde fue a hacer la revisión</i>	84
Tabla 41 <i>Valoración del acuerdo con los datos que le presentaron</i>	85
Tabla 42 <i>Valoración del Porque NO estuvo de acuerdo</i>	86
Tabla 43 <i>Valoración de la solución que le dieron</i>	87
Tabla 44 <i>Valoración de la firma del documento de estar de acuerdo</i>	88
Tabla 45 <i>Valoración de la entrega de la copia del documento que firmó</i>	89
Tabla 46 <i>Valoración de la satisfacción con los resultados obtenidos en el proceso catastral</i>	90
Tabla 47 <i>Valoración de los motivos de insatisfacción</i>	91
Tabla 48 <i>Valoración de los beneficios que espera obtener</i>	92
Tabla 49 <i>Matriz de Consistencia</i>	128

Índice de figuras

Figura 1 <i>Realiza sus funciones basadas en objetivos y metas claras</i>	48
Figura 2 <i>Utiliza criterios administrativos para organizar el plan de trabajo anual</i>	49
Figura 3 <i>Establece normas que cumple con total compromiso y responsabilidad</i>	50
Figura 4 <i>Convoca a los trabajadores a participar del trabajo institucional.</i>	51
Figura 5 <i>Convoca a los trabajadores para la realización del trabajo cooperativo</i>	52
Figura 6 <i>Coordina constantemente las metas que se ha trazado</i>	53
Figura 7 <i>Mantiene una relación de comunicación abierta con los trabajadores.</i>	54
Figura 8 <i>Realiza seguimiento continuo a las actividades en las diferentes áreas</i>	55
Figura 9 <i>Examina el cumplimiento de las actividades programadas</i>	56
Figura 10 <i>Capacita a los trabajadores periódicamente</i>	57
Figura 11 <i>Otorga permisos para la capacitación de los trabajadores.</i>	58
Figura 12 <i>Capacita acerca de la organización de documentos.</i>	59
Figura 13 <i>Supervisa las actividades realizados por los trabajadores</i>	60
Figura 14 <i>Realiza seguimiento laboral para establecer un diagnóstico</i>	61
Figura 15 <i>Entrega información para mejorar la labor del trabajador</i>	62
Figura 16 <i>Orienta acerca del uso de materiales de higiene y seguridad.</i>	63
Figura 17 <i>Solicita los documentos para la realización de una actividad laboral.</i>	64
Figura 18 <i>Evalúa el desempeño laboral.</i>	65
Figura 19 <i>Entrega a los trabajadores fichas de autoevaluación.</i>	66
Figura 20 <i>Hace uso de una ficha de evaluación de desempeño laboral.</i>	67
Figura 21 <i>Participación en el proceso de medición</i>	68
Figura 22 <i>Conocimiento de la medición del predio</i>	69
Figura 23 <i>Medio por el que se enteró del levantamiento catastral</i>	70
Figura 24 <i>brindó la información completa, sobre el propietario y el predio.</i>	71
Figura 25 <i>brindó información.</i>	72
Figura 26 <i>Estuvo de acuerdo con la medición.</i>	73
Figura 27 <i>Hubo algún desacuerdo durante la medición.</i>	74

Figura 28 <i>Tipo de desacuerdo que tuvo.</i>	75
Figura 29 <i>Se resolvió el desacuerdo durante el levantamiento catastral.</i>	76
Figura 30 <i>Cercado de predio antes de la medición.</i>	77
Figura 31 <i>Cercado de predio después del levantamiento catastral.</i>	78
Figura 32 <i>Realizo una modificación de su predio durante el levantamiento</i>	79
Figura 33 <i>Si realizó divisiones</i>	80
Figura 34 <i>Participo en algún evento o reunión para revisar la información relacionada con su predio</i>	81
Figura 35 <i>Por qué no participó</i>	82
Figura 36 <i>Se enteró que debía revisar la información que se levantó</i>	83
Figura 37 <i>Dónde fue a hacer la revisión</i>	84
Figura 38 <i>Estuvo de acuerdo con los datos que le presentaron</i>	85
Figura 39 <i>Por qué NO estuvo de acuerdo</i>	86
Figura 40 <i>solución que le dieron</i>	87
Figura 41 <i>Firmó el documento de aceptar la información que le presentaron</i>	88
Figura 42 <i>Le entregaron copia del documento que firmó</i>	89
Figura 43 <i>Satisfacción con los resultados obtenidos en el proceso catastral</i>	90
Figura 44 <i>Motivos de insatisfacción</i>	91
Figura 45 <i>Valoración porcentual de los beneficios que espera obtener</i>	91
Figura 46 <i>Estructura organica</i>	96
Figura 47 <i>Organigrama organos de lineas</i>	97
Figura 48 <i>Diseño del modelo de gestión municipal</i>	102
Figura 49 <i>Organigrama de trabajo.</i>	107
Figura 50 <i>Recursos Humanos.</i>	107
Figura 51 <i>Certificación de Visación de Planos.</i>	111
Figura 52 <i>Certificación de Visación de Planos.</i>	112
Figura 53 <i>Gasto de Equipamiento por etapas</i>	113
Figura 54 <i>Gasto de Personal</i>	113
Figura 55 <i>Gasto de Personal</i>	113
Figura 56 <i>Autor aplicando la encuesta en campo a los servidores públicos</i>	127
Figura 57 <i>Autor aplicando la encuesta a los usuarios</i>	127

RESUMEN

El estudio denominado Modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque, tiene como objetivo Proponer un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque. El diseño del estudio es no experimental de tipo propositivo, la muestra estuvo constituida por 72 servidores publicos y 94 administrados (pobladores del municipio de Reque). Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron mediante la encuesta, la observación directa, el cuestionario, la hoja de registro. Asimismo, se concluye que el nivel del diseño administrativo realizado para la consecución de asuntos en el municipio de Reque fue deficiente en un 100%, tal como podemos apreciar en el presente estudio. Finalmente, se recomienda al departamento de gestión administrativa del municipio de Reque mejorar la planificación, ejecución y evaluación de los procesos llevados a cabo en el momento de llevar a cabo el levantamiento catastral.

Palabras claves: modelo de gestión, mejora de lo servicios, servicios de catastro, catastro en el municipio de Reque

ABSTRACT

The study called Management Model to improve cadastre services in the municipality of Reque, aims to propose a management model to improve cadastre services in the municipality of Reque. The design of the study is non-experimental of a propositive type, the sample was constituted by 72 public servants and 94 administered (residents of the municipality of Reque). The techniques and instruments used for data collection were through the survey, direct observation, the questionnaire, the record sheet. Likewise, it is concluded that the level of administrative design made to achieve issues in the municipality of Reque was 100% deficient, as we can see in the present study. Finally, it is recommended that the administrative management department of the municipality of Reque improve the planning, execution and evaluation of the processes carried out at the time of carrying out the cadastral survey.

Keywords: management model, improvement of services, cadastre services, cadastre in the municipality of Reque

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional.

Se solicitó al Ministerio de Hacienda, el proceso de catastral, de la ciudad de Tarassa y Barcelona. En la ciudad de Tarassa tuvo que transcurrir 21 años para que se dé inicio a un nuevo proceso de revisión catastral y el aumento que se realizará en un aproximado del 25%. Al igual que en la ciudad de Barcelona el aumento del valor catastral será de un 30% con respecto al año del 2002 (El Periódico,2017).

El País (2017) en su publicación dio a conocer que han transcurrido 16 años desde que se realizó el último catastro, teniendo alrededor de 1,1 millones de inmuebles, entre ellos tiendas, pisos y aparcamientos, gradualmente se aplicará en el transcurso de los próximos diez años un aumento del 19% en los inmuebles de la ciudad y un 23% en viviendas. En el 2018 el IBI tendrá una reducción en los barrios ya que las viviendas estuvieron sobrevaloradas.

Los municipios de la provincia de Valencia comenzaron a decepcionar las notificaciones enviadas por la Gerencia Regional de Valencia por las alteraciones, en las obras detectadas que no han sido declaradas. En el catastro se han detectado diferentes irregularidades en la cancelación de los impuestos de los bienes inmuebles en los 70 municipios de la provincia de Valencia la cual se encuentran notificados en la actualidad (ABC, 2016).

En España el fraude ya sea en el padrón rústico como en el urbano en los municipios asciende en un aproximado de 1,7 millones de inmuebles, repartidas en 4,340 localidades en toda España, excluyendo a las localidades de País Vasco y Navarra. El Ministerio de Hacienda hace poco descubrió un tesoro oculto en el catastro realizado, que se inició en el 2014 (Navas, 2016).

A nivel nacional.

Arequipa es uno de los lugares con un elevado número de 195 viviendas que no pueden ser habitadas, pero con cero viviendas colapsadas. Camaná posee 19 viviendas inhabitables y cinco viviendas colapsadas. Las lluvias producto del Fenómeno del Niño Costero en el departamento de Arequipa dejaron como resultado 1,769 predios inhabitables y 434 viviendas colapsadas, así lo precisó el Catastro de daños ejecutado por Cofopri (Andina, 2017).

La deficiente gestión administrativa de la municipalidad es una de los principales problemas por la cual se viene dejando a tras la reconstrucción de las propiedades de las familias damnificadas que dejó el terremoto ocurrido en el sur del Perú. Beatriz Merino la Defensora del Pueblo, dio a conocer que una de las principales deficiencias fue la falta de personal calificado para la supervisión de los propietarios de los terrenos y por la demora en la demora de la tarjeta del banco de materiales (Perú21, 2008).

En Piura, se catastraron 104 824 viviendas, siendo identificadas 2 568 viviendas colapsados y 10 mil 791 inmuebles inhabitables. Toda la información recolectada fue monitoreada y contrastada antes de su ingreso al sistema SICAM (El Regional Piura, 2017a). Por otra parte, en el mismo Piura y en Talara los sucesos en la crisis de las organizaciones de los partidos políticos, no existiendo políticas o normas para gobernar de la mejor manera, solo llegan al poder por ocupar un status político y tener poder en el gobierno. Los inconvenientes de esta municipalidad son los aparentes procesos de bienes, la desinformación, compras con un sobre valor, servicios sin la transparencia necesaria, entre otras más (El Regional Piura, 2017b).

El Peruano (2017), Pablo de la Flor remarcó que el plan se encontrará culminado en tres meses, la cual tendrá que ser aprobada por el Concejo de Ministros, cuya finalidad será atender las zonas afectadas por los fenómenos naturales acontecidos recientemente, a la vez se incluirá un plan de catastro urbano con el fin de identificar lugares para la ejecución de las primeras acciones.

La gestión del alcalde de Lambayeque, que, se encuentra ya en su tercer año, ya cuenta con diversas denuncias por la sobrevaloración en la adquisición de equipos de cómputo, útiles de escritorio que ascienden a más de S/ 830 mil soles, causa nuevamente

gran revuelo poniéndose en tela de juicio la gestión del actual burgomaestre de Lambayeque (La República, 2017).

A nivel local.

El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) y la municipalidad de Reque firmaron un convenio con el fin de poner inicio al levantamiento catastral urbano en la mencionada municipalidad. En dicha ceremonia estuvieron presentes el alcalde de la comuna, el jefe zonal de COFOPRI, el asesor del proyecto de Consolidación de los Derechos de la Propiedad Inmueble (PCDPI) y coordinadores del levantamiento catastral ambos provenientes de Lima (La República, 2010).

A nivel institucional.

En la Municipalidad distrital de Reque, las autoridades, funcionarios y trabajadores no conocen ni aplican el debido proceso administrativo mucho menos el de calidad, siendo actualmente una gestión municipal con aprobación parcial, cuyos efectos son los servicios de regular calidad que brindan a los usuarios administrados.

En la ciudad de Reque la Municipalidad Distrital, informo el incumplimiento de los usuarios administrativos. La falta de buen servicio de los administradores, un pésimo lugar de atención y la falta de cumplimiento de normas y leyes establecidas por el sector público como son EL TUPA, ROF, MOF, MAPRO, u otras herramientas de gestión, tiene como resultado en no cumplimiento con sus funciones a cabalidad y un concepto inapropiado de la institución.

Según Andina (2011), la Municipalidad de Reque planificará el crecimiento urbano de manera ordenada a través de la información catastral que fue entregada por Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), ya que el catastro es una herramienta de gestión, que contiene información sumamente valiosa de todos los inmuebles, de las características y de los usos que se les dan a los mismos, a la vez nos permite conocer zonas de alto riesgo, la cual será importante para la toma de medidas correctivas en una situación de emergencia.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional.

Según Rodríguez y Ochoa (2013) en su investigación titulada “Análisis y diseño de un sistema de información geográfica para la administración de catastro multipropósito” (p. 1), cuyo objetivo fue “efectuar el análisis y diseño del sistema de información geográfica a partir de la información catastral y hacer una prueba piloto con datos de un municipio específico que integre y relacione los diferentes insumos cartográficos con los datos alfanuméricos de predios urbanos que el IGAC entrega a los diferentes municipios como resultados de los procesos de formación y actualización catastral” (Rodríguez & Ochoa, 2013, p. 21). Se obtuvo como resultado que el catastro municipal hace el uso de tecnología actualizada, con la finalidad de ayudar al ordenamiento territorial y al desarrollo sostenible, para una óptima toma de decisiones sociales como administrativas. Se concluyó que el IGAC brinda a las municipalidades información relevante respecto al catastro, permitiendo la vinculación alfanumérica y gráfica. Finalmente se recomienda el establecimiento de estándares para la recopilación de la nomenclatura domiciliaria y urbana vial, la cual servirá como referente geospacial para la implementación de distintas redes de transporte y geométricas.

Sousa (2013) en su investigación titulada “enfoque del proceso administrativo” (p. 1), cuyo objetivo fue la evaluación de solo los administradores, ya que tienen un concepto más amplio de sus funciones y procesos que se llevan a cabo en ese tema. Se obtuvo como resultado que las teorías relacionadas están presentes en diversas situaciones de su campo como son: la materia de relación de la línea y staff, las técnicas de control, mentalización y evaluación. Se concluye que el enfoque administrativo está inmerso en otros campos de labores, además de ello se adoptan a diversos tipos de conceptos ya sea de calidad y reingeniería; también se enfoca en los temas sociales, las comunicaciones, análisis y conceptos matemáticos.

Quijivix (2015) en su investigación titulada “Análisis jurídico del proceso catastral contenido en la Ley del registro de información catastral, Decreto número 41-2005” (p. 1), tuvo como objetivo “Analizar el proceso catastral de conformidad con el procedimiento establecido en la Ley del Registro de Información Catastral y su aplicación práctica”

(Quijivix, 2015, p. 13). Se obtuvo como resultado que el catastro es aquel grupo de operaciones administrativas, técnicas y jurídicas, donde se podrán obtener información relevante como registral y predial, con la finalidad de saber la delimitación exacta de las propiedades ya sean privadas o públicas. Se llegó a concluir que una de las principales obligaciones del Estado es la de brindar a todas las personas el derecho a una propiedad, como también el de brindar seguridad, confianza jurídica en la transparencia y la tenencia de la propiedad, no obstante, actualmente el 70% de la población de Guatemala por las diversas irregularidades que existen en las propiedades.

Campos y Loza (2011) en su estudio “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011” (p. 1). Obtuvo como resultado que un 33% el presupuesto anual designado, 33% conocen poco y un 33% no conoce, esto arroja de las autoridades encuestadas. Se concluyó que los usuarios de la Biblioteca desconocen todos los servicios que se lleva a cabo. Finalmente se recomienda al encargado de la biblioteca, llevara a cabo un proyecto anual, en referencias a sus formación, capacitación y actualización a todo el personal en función a la biblioteca.

Suczhañay (2015) en su investigación publicada “Propuesta de guía de procedimientos para el levantamiento catastral del consorcio Barridos Prediales EC” (p. 1), cuyo objetivo fue “proponer una guía de procedimiento para el levantamiento catastral del Consorcio Barridos Prediales EC” (Suczhañay, 2015, p. 27). Obtuvo como resultado que la empresa que brinda los servicios, recopiló importante información de las primordiales necesidades de los clientes, con la finalidad de mejorar las actividades sobre el levantamiento predial. Se concluyó que en la aplicación de la propuesta se determinó las falencias o debilidades en la empresa, que tenían un alto resultado en los predios rechazados por medio de la entidad fiscalizadora gubernamental, tomándose posteriormente un control y mejora constante.

A nivel nacional.

Gutiérrez (2014) en su investigación titulada “Nuevo sistema de gestión del catastro municipal” (p. 1), cuyo objetivo fue “ampliar el empleo de los catastros no sólo para fines fiscales sino lograr el cambio hacia catastros Multipropósitos, que respondan a diversos propósitos en el marco de la gestión municipal” (Gutiérrez, 2014, p. 9). Obtuvo como

resultado que el catastro no debe estar siempre orientado al cobro de impuestos prediales si no también debe estar orientado fundamental a la obtención de información -ya que, con esta data tan importante, nos permitirá focalizar problemas mayores y necesidades de la población. Se concluyó que el catastro multipropósito es una solución rentable y efectiva para los Municipios, la cual debe concebirse como un sistema moderno de información territorial. Finalmente se recomienda la capacitación al personal municipal en todas las áreas de la organización, ya que es una estrategia imprescindible para un eficiente proyecto catastral.

Nazario (2016) en su investigación titulada “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos locales del Perú: caso Municipalidad Provincial de Virú” (p. 1). Obtuvo como resultado que el 80% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Virú opinaron que sí existe un ambiente de control interno apropiado, en un 16% los trabajadores opinaron que no existe y finalmente en un 4% los trabajadores de la municipalidad opinaron que desconocen que exista un ambiente de control interno apropiado. Se concluyó que el sistema de control de la institución es formal, sin embargo, los colaboradores muestran poco compromiso en referencia al sistema contable. Finalmente se recomienda aplicar correctamente la normativa vigente y las metas y objetivos de la institución, para la mejora en la gestión eficaz y eficiente.

Flores (2015) en su investigación publicada “Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad Provincial de San Román” (p. 1), cuyo objetivo fue “determinar la medida en que repercute el control interno en la gestión municipal del gobierno local de la provincia de san Román durante el año 2013” (Flores, 2015, p. 7). Obtuvo como resultado que el nivel de la evaluación del riesgo del control del cambio interno influye elocuentemente en la mejora de la calidad de vida de la población de la provincia de San Román. Finalmente se recomienda a los gerentes de las distintas áreas de la municipalidad difundir los objetivos entre los colaboradores y políticas, para un constante seguimiento de la misma.

Alcántara (2015) en su investigación titulada “Gestión administrativa municipal y su efecto en el desarrollo urbano de los distritos de San Rafael, Tres Unidos, Shatoja y San Hilarion – 2014” (p. 1). Obtuvo como resultado que en los (04) distritos, no adquiere un nivel óptimo en el desarrollo urbano, económico, social, sostenible por motivos de la

ineficiente Gestión Administrativa Municipal. Se concluyó que, se debe plantear lineamientos principales que sea en dirección al subdesarrollo. Finalmente se recomienda al MEF contrate profesionales especializados en el tema de Gestión Administrativa Municipal para mejorar el índice de desarrollo económico.

La Cruz (2014) en su investigación “Repercusión del catastro municipal en el desarrollo urbano del distrito de Santa María” (p. 1), cuyo objetivo fue “Evaluar si el catastro municipal repercute en el desarrollo urbano en el Distrito de Santa María, en el año 2013” (La Cruz, 2014, p. 4). Obtuvo como resultado que los pobladores tienen conocimiento de lo que es el catastro y de su importancia, por lo que afirman que es importante desarrollar el catastro ya que tiene el beneficio de propiciar el desarrollo de la población urbana y que sea ordenada. Se concluyó en la investigación realizada que el catastro realizado por la municipalidad repercute ante el desarrollo urbanístico del distrito de Santa María. Finalmente se recomienda que la municipalidad debe implementar el catastro hasta el 2030, una planificación de 15 años aproximadamente.

A nivel local.

Aguinaga y Gastelo (2014) en su investigación “Estrategias para la mejora de la gestión en EPSEL Lambayeque” (p. 1), cuyo objetivo fue “Plantear estrategias que permitan la mejora de la gestión de la empresa pública EPSEL SA, la misma que se dedica a los servicios de provisión de agua y saneamiento” (Aguinaga & Gastelo, 2014, p. 5). Obtuvo como resultado que la empresa se encuentra atravesando distintos problemas como son financieros, técnicos y administrativos. Se concluyó que la expansión implicó una mayor demanda como son los servicios de agua por el crecimiento en la cantidad en los números de viviendas. Finalmente se recomienda rediseñar los procesos operativos y comerciales con la finalidad de identificar las pérdidas y reducir los costos.

Chafloque y Vallejos (2016) en su investigación titulada “Estrategias de ordenamiento urbano en el distrito de Chiclayo por efectos de la migración” (p. 1), cuyo objetivo fue “proponer estrategias adecuadas para el ordenamiento urbano de la población exclusivamente migrante instalada en el distrito de Chiclayo.” (Chafloque & Vallejos, 2016, p. 5). Obtuvo como resultado que el distrito chiclayano ha ido creciendo desordenadamente a través de los años, el principal factor fue la mala gestión municipal y la no prevención de

la migración en ese distrito. Se concluyó que la densidad del territorio chiclayano ha ido sufriendo transformaciones drásticas conllevando el desordenamiento. Finalmente se recomienda ejecutar estudios jerárquicos, con la finalidad de ordenar las periferias de la ciudad de Chiclayo.

Cotrina y Zapata (2014) en su investigación “Evaluación de la Gestión de la Unidad de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Tumbes, durante el periodo Enero Diciembre 2010, para mejor uso de los recursos operativos y adoptar las medidas correctivas pertinentes” (p. 1), cuyo objetivo fue “evaluar la gestión del área de Tesorería de la Municipalidad Distrital de Tumbes, para establecer medidas correctivas que nos permitan contribuir al buen manejo de los recursos públicos” (Cotrina y Zapata, 2014, p. 55). Obtuvo como resultado que la municipalidad demuestra varias debilidades relaciones a las funciones del personal, como desactualizaciones en políticas u normas, retraso en la documentación. Se concluyó que la municipalidad presenta en la actualidad problemas de control y organización en las actividades diarias. Finalmente se recomienda aplicar medidas que mejoren la dirección y el manejo de los recursos y a la vez a la entidad, mediante la implementación capacitación y rotación del personal, delegando funciones y responsabilidades.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable independiente. Modelo de Gestión.

ISO 9000 (como se citó en Pérez, 2010) define proceso como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas con que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados” (p. 50).

Pérez (2010), el modelo de gestión, es una palabra muy vieja, que ha sido introducida en las empresas, por lo tanto, para poder gestionar el proceso de término se debe “tener un alto grado de concreción, así como una interpretación homogénea en el seno de la organización” (p. 50).

Según Tejeda (2014), los individuos que se desempeñan en las áreas administrativas, deben estar enfocados solo en su tema, tener un máximo conocimiento de las labores a desarrollar y una capacitación constante. Se debe tener un buen manejo científico de los

recursos como también de la inspección de los trabajadores para el cumplimiento de sus labores recomendadas, se enfoca en satisfacer el interés de la comuna publica en general.

1.3.1.1 Proceso administrativo.

Blandez (2014), señala que desde el mundo de las organizaciones se llega a sistematizar un conjunto de actividades, para alcanzar los objetivos: se tiene en cuenta la delimitación o se fijan los recursos necesarios, además de coordinar las actividades, y, por último, verificar el cumplimiento de los objetos. Es decir, es un conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se interrelacionan y a su vez forman un proceso integral de modelo de gestión.

La gestión administrativa se implanta en la planeación estratégica de los Recursos Humanos, la cual conlleva dirección estratégica organizacional (Chiavenato, 2006).

Para, Luna (2015), la gestión administrativa tiene cuatro frases, estos son: Planeación, organización, dirección y control.

Planificación. - La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo, Luna (2015), en el caso en la organización, tiene la razón de ser con referente a la dirección y control, dado que funciona sin haber determinado los efectos que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. Por otra parte, De la Rosa, (2014), señala que dentro de la planificación se debe adaptar una correcta toma de decisiones, ya que es un proceso que ayuda a dar solución a los diferentes momentos que se encuentre en el entorno organizacional, consiste básicamente en la elección de la mejor opción entre las que se encuentren a disposición.

Cabe destacar que en recursos humanos la planificación es la clave en el proceso y la esencia integradora en la Gestión de Recursos Humanos (Chiavenato, 2006).

Castaño (2013), sostiene que los puntos más significantes del proceso de planeación se hallan en la maximización del aprovechamiento del tiempo y los recursos, la reducción al máximo de los riesgos y el de propiciar el desarrollo de la organización, el proceso de la planeación nos permite obtener una visión del futuro ya que nos posibilita la determinación y el logro de los objetivos a través de un curso de acción.

Elementos de la planeación. (a) Misión. – Motivo por cual fue creada la institución y para que debe servir. Además, tiene que responder a tres interrogantes básicas: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? y ¿Por qué lo hacemos?, por otra parte, en la misión se tiene en cuenta los objetivos primordiales que tiene la organización sobre el negocio, además tiene que tener en cuenta las demandas sociales de los clientes y a su vez del mercado (Chiavenato, 2009a); (b) Principios Corporativos. – Se debe iniciar por identificar y precisar los principios organizacionales. Los principios corporativos, están conformado por valores, normas, y creencias que regulan la vida de la institución. Por tanto, constituyen en base a la cultura y normas de vida corporativa; (c) Diagnostico Estratégico. – El direccionamiento estratégico, está basado en el marco referencial para el análisis de la situación actual de la organización. Para la cual tiene que responder las siguientes interrogantes: ¿Dónde estamos?, ¿Dónde estamos hoy? Para ello, es ineludible obtener y procesar información sobre el entorno, con la finalidad de señalar las oportunidades y amenazas, y de esta manera observar las fortalezas, condiciones, y debilidades internas de la institución (Serna, 2008).

Organización. - La organización tiene como significado la integración y la coordinación de materiales, los recursos humanos y financieros que se dispone, con la finalidad de cumplir el objetivo dado con la máxima eficiencia, considerando como sus elementos esenciales (De la Rosa, 2014). La organización se origina de la necesidad humana de cooperar, se encuentran comprendida, por la creación de una estructura que determina la agrupación de actividades y jerarquías necesarias, con la finalidad de simplificar las funciones internas del grupo social (Castaño, 2013).

Elementos de la organización. - (a) Visión. – Es la proyección de la organización en tiempo y espacio (hacia el futuro), contado con recursos necesario. Este acto debe verse proyectada en tiempo y espacio (Chiavenato, 2009a). (b) Direccionamiento Estratégico. – Para poder crecer y permanecer en el mercado, la organización debe tener muy claro hacia dónde van, y para lo cual se relaciona con los principios corporativos y valores organizacionales (Serna, 2008).

Dirección. - La dirección se encuentra estrechamente relacionada con el proceso de la administración en la influencia o acción interpersonal de la administración para el cumplimiento de los objetivos propuestos, a través de la motivación, la toma de decisiones

oportunas, la coordinación, la comunicación en el esfuerzo común para lograr las metas y objetivos planteados. (De la Rosa, 2014).

Elementos de la dirección: (a) Objetivos. - Es el resultado deseado que se pretende alcanzar dentro de un periodo determinado, debe tener un enfoque hacia el futuro en base a los objetivos de la institución, los cual quieren alcanzar (Chiavenato, 2009a). (b) Proyección estratégico. - Es inevitable no planificarse en el futuro, los proyectos estratégicos se basen a los objetivos y estrategias en cada área funcional del proyecto estratégico, es definir las metas en acción concreto; (c) Alineamiento Estratégico. - Es el proceso por el cual la institución funda una visión compartida y hace realidad la gestión frecuente en la organización (Serna, 2008).

Control. - Considerado “como un mecanismo que permite corregir las desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos” generales y específicos, necesarios para el éxito organizacional (De la Rosa, 2014, p. 19). Un administrador examina los planes pasados para ver dónde y de qué forma erraron, con la finalidad de tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los errores. Para prevenir que sucedan desviaciones anticipadas es un mejor control. A más claros, completos y coordinados sean los planes y a un periodo más largo, el control podrá ser más completo (Castaño, 2013).

Elementos del control: Metas. - Objetivos de corto plazo. Toma de decisión. - consiste en el proceso de un análisis y tomar decisiones entre varias alternativas en el transcurso de acción. Motivación. - Está vinculado a la perspectiva microscópica del comportamiento (Chiavenato, 2009a). Trabajo en equipo. - “Ésta se caracteriza porque mantiene el statu quo cuando el mundo de los negocios exige el cambio y la innovación de las organizaciones, las cuales migran rápidamente hacia un nuevo concepto de trabajo” (Chiavenato, 2009a, p. 142). Plan operativo. - Etapa del proceso, cada una de las personas o componentes responsables de los proyectos estratégicos, debe comprometerse al desarrollo del plan de acción para conseguir los resultados esperados dentro del horizonte de tiempo previamente definido (Chiavenato, 2009a). Monitoria estratégica. - “Es el seguimiento sistemático del proceso estratégico con base en unos índices de desempeño y unos índices de gestión que permitan medir los resultados del proceso. Deben proporcionar la información suficiente para la toma de decisiones estratégicas” (Serna, 2008, p. 73).

1.3.1.2 Importancia de la gestión administrativa.

Es muy importante la gestión administrativa ya que contribuye en la mejora y eficiencia económica, social y políticas de la sociedad. Los administradores deben estar al tanto de las normas y leyes que establecen los gobiernos, para alcanzar los objetivos de las organizaciones. La administración es un campo que ocupa un espacio importante en cada actividad que realiza, ya que se enfoca no solo en las personas sino también las materias a resolver para el cumplimiento de sus objetivos. Se requiere un gran acopio en situaciones complejas, en donde los recursos materiales y humanos, para llevar a cabo en la empresa con una gran magnitud, teniendo en cuenta para la realización de los objetivos. Se debe tener en cuenta el papel en la administración en el desarrollo económico y social del país (Campos & Loza, 2011).

1.3.2 Variable dependiente. Servicios de catastro del Municipio de Reque.

1.3.2.1 Servicios.

La calidad es una herramienta básica que se orienta a la satisfacción de necesidades de los consumidores en el mercado. La calidad esta en función de los precios, es un componente que trata de incrementar la productividad y la satisfacción del cliente, gracias a esta herramienta básica se establece una buena competitividad en las empresas. La calidad se enfoca en los criterios y usos de los clientes para ello se deben enfocar en 4 acciones conocidos como el ciclo de Deming o PDCA: Planificar (P), enfocarse en las necesidades de los clientes; hacer (D), iniciar con os planificado; comprobar (C) ver los resultados; actuar (A), inicial los trabajos con la información necesaria.

Por su parte, Dávila (2016), la calidad de los productos y el buen trato a los clientes es importante ya que con ello se refleja la satisfacción del cliente o comprador de bienes o servicios que las organizaciones ofrecen. Las herramientas de gestión, orienta a las empresas a cumplir con sus funciones en el ámbito laboral.

Ley N° 27972 (2003) señala que entre los art 79 al 86, está enfocado en las funciones y competencias que la municipalidad da “en materia al servicio público, con el fin de mejorar las condiciones de la vida de la población de su jurisdicción”. Considerando que, en la norma, se enfoca en 8 servicios: (a) De tránsito, vialidad y transporte público; (b) De

saneamiento, salubridad y salud; (c) De seguridad Ciudadana; (d) De “organización del espacio físico y uso del suelo” (e) De promoción del desarrollo económico local; (f) “De programas sociales, defensa y promoción de derechos”; g) De educación, cultura, deportes y recreación; y (h) De abastecimiento y comercialización de productos.

Para mejorar los servicios de calidad en las municipalidades, se deben llevar a cabo un buen manejo y conocimiento de las leyes y normas establecidas por las organizaciones para un sistema de calidad, de esta manera se reflejará la mejor condición de vida de la población o usuarios con la atención adecuada y correctiva ya sea de información, reclamos, quejas y denuncias (Dávila, 2016).

1.3.2.2 Catastro.

Según Dirección Nacional de asesoría Jurídica Institucional, (2012), catastro es “el registro público de los bienes inmuebles, que sirve de base para aplicar las contribuciones territoriales y que contiene la ubicación de los inmuebles, límites, extensión” (p. 250).

Ojeda (2009) “El inventario general de la riqueza territorial, Recuperado mediante la determinación descriptiva y gráfica y la estimación de todos los inmuebles del Estado, según su división, y las diferencias de cultivo, para fines jurídicos y financieros” (p. 19).

1.3.2.3 Municipalidades.

Ley N° 27972 (2003), “las Municipalidades son instancias Descentralizadas que pertenecen a los niveles de Gobierno Local, que resultan de la voluntad popular. Son personas Jurídicas de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia” (p. 32).

La autonomía Municipal, es la facultad que tiene una “Municipalidad para tomar decisiones y regularse normativamente (autonormarse), dentro del ámbito de sus funciones y competencias exclusivas, las mismas que no son ejercidas por ninguna otra institución” (Ley N° 27972, 2003, p. 32).

La municipalidad está conformada por un conjunto de personas “Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su

competencia” que se encargan de administrar y gobernar los municipios, estas son instancias de descentralización a niveles de gobierno local (Mota, 2017, p. 10).

1.3.2.4 EL Catastro Municipal.

En términos generales, Gobierno de México [GOB. MEX], (2015), señala que el catastro, es un censo metódico de las propiedades inmobiliarias, “tiene el objetivo de ubicar, describir y registrar las características físicas de cada bien, con la finalidad de detectar” (p. 17) las características básicas de la propiedad.

1.3.2.5 Tipo de Catastro.

Hay dos tipos de catastro: urbano y rural. Esto fue establecido por las municipalidades estableciendo técnicas y conceptos (GOB. MEX, 2015).

Catastro urbano. - El fin del catastro urbano es la ubicación y el registro de los bienes inmuebles. Esto es debido a los usos de la propiedad lo que permite que la propiedad inmobiliaria se destine a diferentes usos ya sea industriales, comerciales o con fines sociales (GOB. MEX, 2015).

Catastro rural. - El catastro rural se enfoca en la captación y organizaciones de las propiedades con dos propósitos: manifestar el uso productivo de los suelos y su ubicación de las tierras (GOB. MEX, 2015).

Lo importante de los catastros rurales es determinar la utilización de sus suelos para la materia agropecuaria. Razones por las cuales las construcciones de las tierras no toman en consideración los mismos intereses de la propiedad (GOB. MEX, 2015).

1.3.2.6 Marco legal.

Ley Orgánica de Municipalidades. - En el art. 3, Las municipalidades son instituciones públicas que están integradas por personas jurídicas con derechos públicos interno teniendo autónoma económica y administrativa. “Las leyes y disposiciones que manejan de manera general regulan las actividades y el funcionamiento del Sector Público Nacional”; así mismo el artículo 26, respecto a la Administración Municipal, (...). “La cual

preside por los principios de legalidad, economía, transparencia, simplicidad, eficacia, eficiencia, participación y seguridad ciudadana, y por los contenidos en la Ley N° 27444” (Ley N° 27972, 2003, art. 3).

Contraloría General de la República. - Para conseguir que las competencias municipales logren mejorar los resultados óptimos, se deben contar con instrumentos apropiados como son las normas legales y las competencias administrativas, brindando el bienestar de una adecuada prestación de servicios públicos (Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, 2017).

Ley N° 27444. - Ley N° 27444, art, 3, se señala el fin de implantar el régimen jurídico y aplicar en la actualización de la administración pública garantizando los derechos e intereses de los administrados (Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, 2017).

Manual de Organización y Funciones. - El MOF (Manual de Organización y Funciones), documento técnico que describen las funciones de los trabajadores en las diferentes áreas de trabajo en una organización o entidad pública de la administración (Resolución Rectoral N° 04700-R-11, 2011).

Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO). - MAPRO (Manual de Procedimientos Administrativos), son los documentos donde se concentran o detallan los procesos y funciones de los administrativos guardando coherencia con las normas legales para orientar e informar la conducta integral de los colaboradores en las diferentes áreas del proceso administrativo en las instituciones municipales (Subgerencia de Planeamiento, Organización y Métodos, 2015).

Texto Único de Procedimientos Administrativos. - Son los documentos de gestión unificados, contiene la información de los tramites desarrollados por los administradores en las Municipalidades ante sus distintos despachos (Dávila, 2016).

En el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), contiene información de los procesos administrativos como las tasas a pagar por los servicios prestados por los gobiernos locales (Dávila, 2016).

1.3.2.7 Importancia del Catastro Municipal.

Las propiedades que cuentan con catastro municipal permiten contar con la información territorial de los bienes inmuebles en las áreas rurales y urbanas, conociendo su situación jurídica y de sus propietarios. Permite captar los recursos económicos a través de los impuestos como son los prediales y el traslado de dominio de los bienes inmuebles (GOB. MEX, 2015).

GOB. MEX (2015), Se establecen dos aspectos importantes para la elaboración de un catastro: detallar en el inventario los bienes inmuebles realizado a través de estudios donde se registran la ubicación y su registro y por último determinar los valores de los inmuebles con el fin de obtener un valor catastral para el cobro de impuestos

1.3.3 Marco conceptual.

Alineamiento Estratégico. - Es un proceso que se encarga de asegurar el cumplimiento de la visión de las empresas para cumplir sus metas de las organizaciones en su gestión diaria (Serna, 2008).

Catastro Municipal. – Es una herramienta de la propiedad inmobiliaria, su propósito es garantizar el orden geográfico, ubicar, describir y registrar las características físicas de los bienes con fines de desarrollo (GOB. MEX, 2015).

Plan operativo. – El plan operativo, es un proceso donde cada persona responsable de alguna organización o empresa encargada de proyectos estratégicos, persigue un fin de establecer objetivos que desean cumplir y conseguir resultados en un tiempo previsto (Serna, 2008).

Modelo de gestión. - Es un diseño de administrativo o de gestión, formada por fases o etapas que se interrelacionan para formar un proceso integral dentro de una organización en un determinado tiempo (Blandez, 2014).

Monitoria estratégica. - La monitoria estratégica son los índices de gestión que miden los procesos de resultados de los proyectos, estos resultados permitirán optar por tomar las mejores decisiones para las estrategias de los trabajos a realizar (Serna, 2008).

Motivación. – Es una acción que mantiene conexión con el comportamiento de la persona. La motivación es un estado de ánimo que se desarrolla estrechamente con el desarrollo del ser humano para alcanzar determinado objetivo y satisfacer las necesidades de su persona (Chiavenato, 2009b).

Trabajo en equipo. - Esta organizado por un grupo de personas que siguen un objetivo en común, se caracteriza porque mantiene situaciones exigentes en los cambios de innovación y puedan migrar hacia un nuevo concepto de trabajo (Chiavenato, 2009a).

Proyección estratégica. – Los proyectos estratégicos se establecen en el tiempo, se necesita ampliar y precisar los objetivos y las estrategias de cada actividad que tienen propósitos fundamentales tanto en el sector económico como social en las diferentes áreas del proyecto, cada proyecto estratégico se demandara por un presupuesto que la misma organización otorga (Chiavenato, 2009a).

Toma de decisión. - Es un proceso de decisión y de análisis entre uno o varias opciones diferentes para resolver una situación (Chiavenato, 2009b).

1.4 Formulación de problema

¿De qué manera un modelo de gestión mejora los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica. - La justificación del presente proyecto de investigación radica en ampliar el conocimiento respecto al tipo de inexactitudes y las correcciones que ha considerado tanto en las entidades generadoras de catastro como en el Registro enfocándolo en el Municipio de Reque, ya que el catastro es una herramienta de gestión, que contiene información sumamente valiosa de todos los inmuebles, de las características y de los usos que se les dan a los mismos, a la vez nos permite conocer zonas de alto riesgo, la cual será importante para la toma de medidas correctivas en una situación de emergencia (Andina, 2011). Sobre todo, en el órgano de línea de la división de desarrollo urbano y rural, respecto al error que se da en los productos catastrales, así como en la calificación ya que actualmente no hay un criterio predeterminado sobre la variedad de inexactitud. Si bien es cierto que las

gestiones basadas en modelos implantados valoran el debido proceso de propiedad no significa que este sea uno de los pilares más importantes.

Justificación metodológica. - El saneamiento físico legal de propiedad implica un derecho exclusivo a beneficiarse de un bien y la capacidad de excluir a los demás de la explotación del mismo. Es en este sentido, la función del Estado garantizar un debido proceso, legal e institucional que permita el saneamiento físico legal de propiedad. Además, la Municipalidad de Reque planificará el crecimiento urbano de manera ordenada a través de la información catastral que fue entregada por Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) (Andina, 2011). En consecuencia, el presente documento tiene como objetivo proponer un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017.

Justificación práctica. - El modelo de gestión, resulta ser esencial para mejorar los servicios catastrales, afianza el debido proceso, optimiza tiempos, asegura la seguridad jurídica y por todo ello, resulta ineludible para realizar el bien común. Además, El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) y la municipalidad de Reque firmaron un convenio con el fin de poner inicio al levantamiento catastral urbano en la mencionada municipalidad (La República, 2010). En aras de la seguridad jurídica, es que resulta necesaria la reconstrucción de un sistema de inscripción, sobre una base fidedigna catastral; con todo esto se busca que las entidades generadoras de catastro como el Registro, expida los documentos catastrales y notificaciones, que resulten necesarias; para dar seguridad jurídica a los administrados, respecto a la exactitud descriptiva de la unidad inmobiliaria. Si bien es cierto se cuenta con un catastro; pero no es suficiente para poder solucionar, por ejemplo; desalojos, invasión de terrenos de propiedad estatal en zonas arqueológicas, entre muchos difícil de ser manejado y merece ser tratado con mucho cuidado, en beneficio del administrado que deposita su confianza en el Estado.

1.6 Hipótesis

Existe un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Proponer un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

Diagnosticar los servicios de catastro en el Municipio de Reque.

Diseñar la gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque.

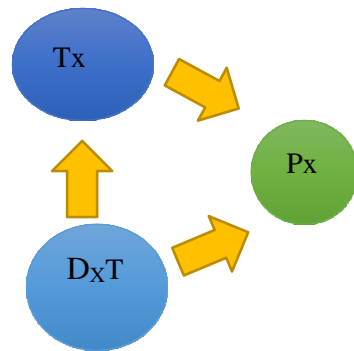
Elaborar un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El presente informe de investigación fue de diseño no experimental de tipo propositivo (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El diseño de investigación del modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque. Se expresó en el siguiente esquema (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).



Donde:

T_x: Teorías propuestas sobre gestión y catastro municipal.

D_x: Evaluación diagnóstico en catastro municipal.

P_x: Modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque.

2.2 Variables, Operacionalización

Definición conceptual.

Variable independiente. - Un diseño de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se interrelacionan y a su vez forman un proceso integral (Blandez, 2014).

Variable dependiente. - En términos generales, GOB. MEX (2015), señala que el catastro, “es el censo analítico de la propiedad inmobiliaria, que tiene el propósito de ubicar,

describir y registrar las características físicas de cada bien inmueble con el fin de detectar sus particularidades intrínsecas que lo definen tanto material como especialmente” (p. 1).

Definición operacional

Variable independiente. – Diseño administrativo realizado para la consecución de asuntos en el Municipio de Reque.

Variable dependiente. – Censo analítico de la propiedad inmobiliaria en el Municipio de Reque, “que tiene el propósito de ubicar, describir y registrar las características físicas de cada bien inmueble con el fin de detectar sus particularidades intrínsecas que lo definen tanto material como especialmente” (p. 1).

Tabla 1 : Matriz de Operacionalización: Modelo de gestión

Variable independiente	Dimensiones	Indicador	Items	Técnica e instrumentos	Escala
Modelo de Gestión	Planificación	Funciones en objetivos y metas.	El municipio de Reque realiza sus funciones basadas en objetivos y metas claras.	Encuesta / cuestionario	
		Plan de trabajo anual.	El municipio de Reque utiliza criterios administrativos para organizar el plan de trabajo anual.		
		Normas con total compromiso y responsabilidad	El municipio de Reque establece normas que se cumplen con total compromiso y responsabilidad.		
		Trabajo institucional	El municipio de Reque convoca a los trabajadores a participar del trabajo institucional para intercambiar ideas y criterios.		
		Trabajo cooperativo	El municipio de Reque convoca a los trabajadores para la realización del trabajo cooperativo.		
		Coordina las metas.	El municipio de Reque coordina constantemente con los empleados las metas dirección zonal agrario rural se ha trazado.		
	Ejecución	Comunicación abierta	El municipio de Reque mantiene una relación de comunicación abierta con los trabajadores, que le permite trabajar en forma armónica.		
		Seguimiento continuo.	El municipio de Reque realiza seguimiento continuo a las actividades que realizan los trabajadores en las diferentes áreas.		
		Cumplimiento de las actividades programadas	El municipio de Reque examina de manera permanente el cumplimiento de las actividades programadas en las diferentes áreas.		
		Capacita a los trabajadores periódicamente.	El municipio de Reque capacita a los trabajadores periódicamente.		
		Capacitación de los trabajadores.	El municipio de Reque otorga permisos para la capacitación de los trabajadores, teniendo en cuenta que serán en beneficio de la comunidad.		

(1) Nunca

(2) Casi nunca

(3) A veces

(4) Casi siempre

Evaluación	Capacita acerca de la organización de documentos.	El municipio de Reque capacita acerca de la organización de documentos para hacer más eficiente el proceso de desempeño laboral.
	Supervisa las actividades.	El municipio de Reque supervisa las actividades realizados por los trabajadores.
	Realiza seguimiento laboral.	El municipio de Reque realiza seguimiento laboral para establecer un diagnóstico.
	Entrega información.	El municipio de Reque entrega información para mejorar la labor del trabajador.
	Orienta acerca del uso de materiales de higiene y seguridad.	El municipio de Reque orienta acerca de uso de materiales de higiene y seguridad en la labor que realiza.
	Solicita los documentos para la actividad laboral.	El municipio de Reque solicita al trabajador los documentos requeridos para la realización de una actividad laboral.
	Evalúa el desempeño laboral.	El municipio de Reque evalúa el desempeño laboral para establecer si existe coherencia entre los documentos que ha presentado inicialmente
	Entrega fichas de autoevaluación.	El municipio de Reque entrega a los trabajadores fichas de autoevaluación con la finalidad de que evalúen la gestión.
	Hace uso de una ficha de evaluación de desempeño laboral.	El municipio de Reque hace uso de una ficha de evaluación de desempeño laboral para destacar los puntos más resaltantes y reformular los más débiles.

(5) Siempre

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 : Matriz de Operacionalización: Servicios de catastro

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e instrumentos
Servicios de catastro	Recopilación e integración de la información	Reviso información relacionada con su predio	¿Participó en el proceso de medición?	Encuesta / Cuestionario
		No participó	¿Le midieron su predio?	
		Reviso la información que se levantó	¿Cómo se enteró del levantamiento catastral o de que le iban a medir su predio?	
		Dónde hizo la revisión	¿Durante el proceso brindó la información completa (sobre propietario y sobre el predio)?	
		Estuvo de acuerdo	¿Dónde brindó la información? (Opciones múltiples)	
		NO estuvo de acuerdo	¿Estuvo de acuerdo con la medición?	
			¿Durante la medición hubo algún desacuerdo con algún vecino, familiar, solución que le dieron patronato u otro?	
		Firmó el documento de estar de acuerdo	¿Qué tipo de desacuerdo tuvo? (Opción múltiple)	
		Le entregaron copia del documento que firmó	¿Durante el levantamiento catastral se resolvió el desacuerdo? (Respuesta única)	
		Satisfacción con los resultados	¿Antes de la medición tenía cercado su predio?	
	Planificación de la identificación predial	Motivos de insatisfacción	¿Después del levantamiento catastral o de la medición, Usted cerco su predio?	
		Beneficios que espera obtener	¿Durante el levantamiento catastral usted aprovecho para realizar una modificación de su predio?	
		Estuvo de acuerdo con la medición	Si realizó divisiones, ¿Cuántas realizó? #._____ Para que:	
		Hubo algún desacuerdo	¿Participó en algún evento o reunión para revisar la información relacionada con su predio? Por ejemplo Vista Pública Administrativa	

Levantamiento catastral	Tipo de desacuerdo	¿Por qué no participó?
	Se resolvió el desacuerdo	¿Cómo se enteró de que debía revisar la información que se levantó? (Opción múltiple)
	Cercado de predio antes de la medición	¿Dónde fue a hacer esta revisión?
	Cercado de predio después de la medición	¿Estuvo de acuerdo con los datos que le presentaron?
	Realizo una modificación de su predio	¿Por qué NO estuvo de acuerdo? (Opción múltiple)
	Si realizó divisiones	¿Qué solución le dieron?
	Participación en el proceso de medición	¿Firmó documento de estar de acuerdo o aceptar la información que le presentaron de su predio? (Acta de Conformidad)
	Conocimiento de la medición del predio	¿Le entregaron copia del documento que firmó? (Acta de Conformidad)
	Medio por el que se enteró del levantamiento catastral	¿Está satisfecha(o) con los resultados obtenidos en el proceso catastral?
	La municipalidad solicita y comparte información	Si es negativo ¿Por qué no está satisfecho/a? Opción múltiple
	Brindó la información completa, sobre el propietario y el predio	¿Qué beneficios espera obtener después de haber participado en el proceso catastral? (Opción múltiple)
	Brindó información	Brindó información

Fuente: elaboración propia

2.3 Población y muestra

La población está constituida el total de 117 servidores públicos (Trabajadores) del municipio de Reque.

Condición	Ni
Autoridad	6
Cas	11
Empleados contratados	10
Empleados nombrados	12
Funcionarios	4
Locación de servicio	29
Obreros contratados	18
Pensionistas	4
Practicantes	23
Total general	117

Fuente: municipio de Reque 2017.

La **población** de administrados es de 189 administrados (Usuarios) al mes en el Municipio de Reque.

Mes	Ni
Enero	166
Febrero	165
Marzo	155
Abril	199
Mayo	224
Junio	221
Julio	222
Agosto	197
Setiembre	201
Octubre	180
Noviembre	175
Diciembre	164
Promedio	189.08

Fuente: municipio de Reque 2017.

La muestra se distribuirá

$$n = \frac{z^2 N p q}{\partial^2 (N - 1) + z^2 N p q}$$

Donde:

$Z_{95} = 1.96$

$N = 117$

$p=0.5$ (proporción máxima cuando no se tiene estudio anterior)

$q=0.5$

$\partial=0.05$ (tolerancia de error).

$$\frac{1,96^2*(0,5*0,5)*117}{0,05^2(117-1) + (1,96^2*(0,5*0,5))}$$

$$n=72.1 \cong 72$$

Se realizará un estudio con **muestra** censal tomando al total de 72 servidores públicos del Municipio de Reque.

$$n = \frac{z^2 N p q}{\partial^2 (N - 1) + z^2 N p q}$$

Donde:

$Z_{90}=1.46$

$N=189$

$p=0.5$ (proporción máxima cuando no se tiene estudio anterior)

$q=0.5$

$\partial=0.06$ (tolerancia de error).

$$\frac{1,96^2*(0,5*0,5)*189}{0,05^2(117-1) + (1,96^2*(0,5*0,5))}$$

$$n=94.1 \cong 94$$

Se realizará el estudio con una muestra de 94 administrados del Municipio de Reque.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas.

Encuesta. - Según Bernal (2010) son un conjunto de preguntas, que tiene como objetivo obtener información del sujeto a evaluar; a pesar de que pueda perder credibilidad por el sesgo del individuo encuestado

Observación directa. - Según Bernal (2010) implica entrar hondamente en situaciones sociales y conservar un papel activo, así como una reflexión constante.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario. - Según Bernal (2010), es “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p .250).

Hoja de registro. - Según Bernal (2010), la información sobre catastro municipal que se observa, las valores y el significado.

2.4.3 Validez y confiabilidad.

Confiabilidad. de alfa de Cronbach a partir de su fórmula estadística: Alfa de Cronbach Se usa para la medición variable o dimensiones que responden a una escala de medición o intervalo o razón. En psicometría, viene hacer el Alfa de Cronbach un coeficiente que se utiliza para medir la fiabilidad de una escala de medida y se denomina Alfa y la realizó Cronbach. Fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems.

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Validación. A través de juicio de experto.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis, la técnica estadística que se utilizara para procesar los datos son el programa de office Excel y el programa SPSS. El cual nos permitirá obtener resultados exactos. Utilizaremos los siguientes tipos de procesos estadísticos:

La estadística descriptiva: donde se consideran las siguientes medidas.

Media aritmética. Es la medida empleada para conseguir el promedio de los resultados de la encuesta aplicada (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{x_i}{n}$$

Moda. Es el dato que se repite con mayor frecuencia (Tamayo, 2004).

Estadística inferencial: donde se consideran las siguientes medidas de dispersión.

Desviación estándar (S): El estadístico nos muestra el grado en que los números se extienden alrededor del valor promedio (Harris, 2003):

$$S = \sqrt{\frac{\sum f_i(x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

Coefficiente de variabilidad (C.V.). Este servirá para conocer si presenta grupos homogéneos el estudio que se analiza. La fórmula (Levin & Rubin, 2004):

$$cv = \frac{s}{\bar{x}} * 100\%$$

Prueba de Hipótesis. De esta manera se demuestra la validez del programa. con los puntajes de la guía de observación se calcula la diferencia de los puntajes para cada sujeto $\{d_1, d_2, \dots, d_n\}$ con $d_j = X_j - Y_j, j=1, 2, \dots, n$. (Tamayo, 2004). El estadístico:

$$t = \frac{\bar{d}}{\hat{s}_d} \sqrt{n}$$

El estadístico t se contrastará el valor crítico t al 0.05 de significancia. Para esto se analizará e interpretará los cuadros estadísticos.

2.6 Aspectos éticos

Aspectos éticos en relación a los empleados, se presentarán del modo siguiente:

Voluntariedad. Un arreglo de participación en un experimento o estudio representa la aprobación válida si fue dado voluntariamente (Observatori de Bioètica i Dret, 1979).

Comprensión. La forma y el entorno como se comunica la investigación es tan importante como información misma (OBD, 1979).

III. RESULTADOS

Tabla 3a

Coeficiente de alfa de Cronbach relacionados con la gestión administrativa en el Municipio de Reque

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente alfa	> 0.9 - 1	“Es excelente”
	> 0.8	“Es bueno”
	> 0.7	“Es aceptable”
	> 0.6	“Es cuestionable”
	> 0.5	“Es pobre”
	< 0.5	“Es inaceptable”

Fuente: George y Mallery (2003)

Tabla 3b

Estadísticas de fiabilidad para los trabajadores del Municipio de Reque.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.865	20

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, se puede observar el valor obtenido de alfa de Cronbach para los trabajadores Municipio de Reque, siendo el resultado del indicador como excelente.

Tabla 3c

Estadística de fiabilidad relacionados con la gestión administrativa en el Municipio de Reque

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N ° de elementos
Planificación	, 839	7
Ejecución	, 779	5
Evaluación	, 811	8

Fuente: Elaboración propia

Al observar la tabla 3, estadística de fiabilidad de gestión administrativa, podemos observar que la dimensión planificación con el 83, 9% y la dimensión evaluación con el 81.1% se encuentra en apreciación de bueno y la dimensión ejecución con el 77, 9% se

encuentra en una apreciación de aceptable alfa de Cronbach, el instrumento nota la capacidad y objetivo que desea medir.

Gestión administrativa en el Municipio de Reque.

Tabla 4

Valoración de las funciones basadas en objetivos y metas claras

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	53	74%	74%	74%
Deficiente	19	26%	26%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del Municipio de Reque

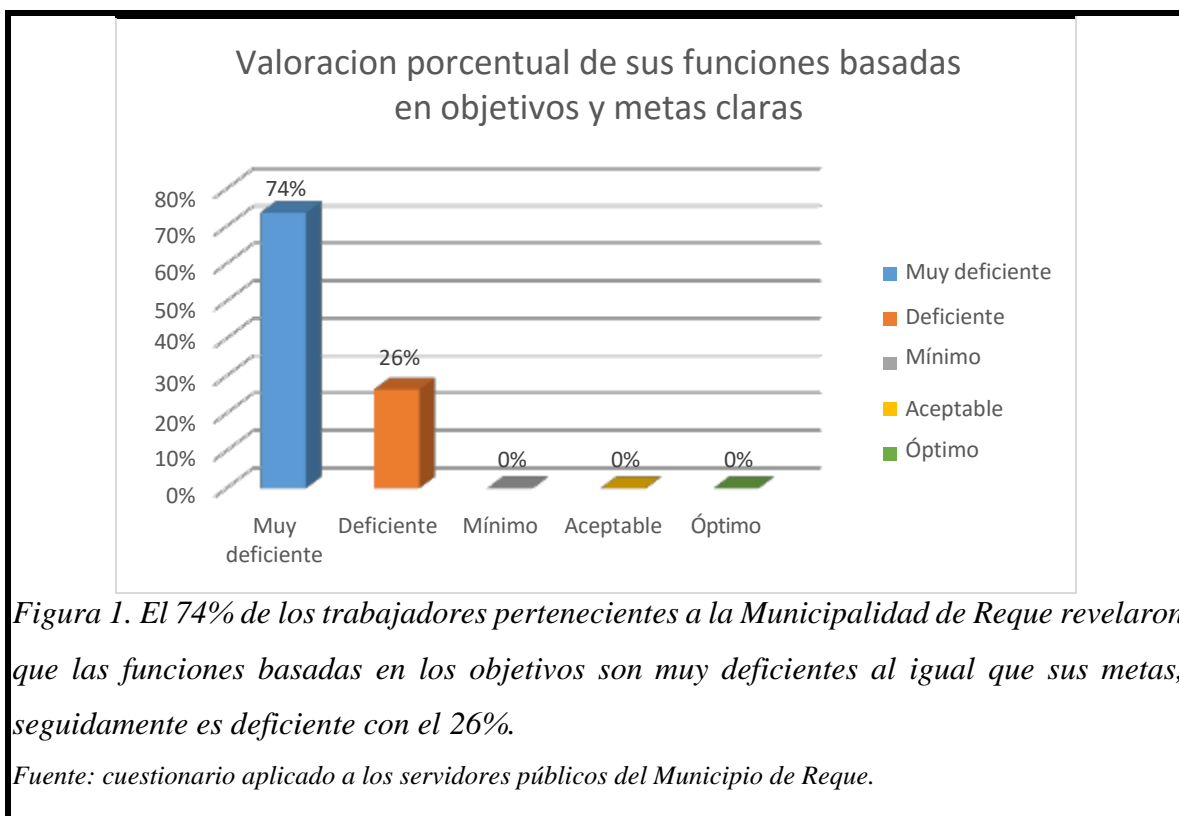


Tabla 5

Valoración de los criterios administrativos para organizar el plan de trabajo anual.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	45	63%	63%	63%
Deficiente	27	38%	38%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del Municipio de Reque

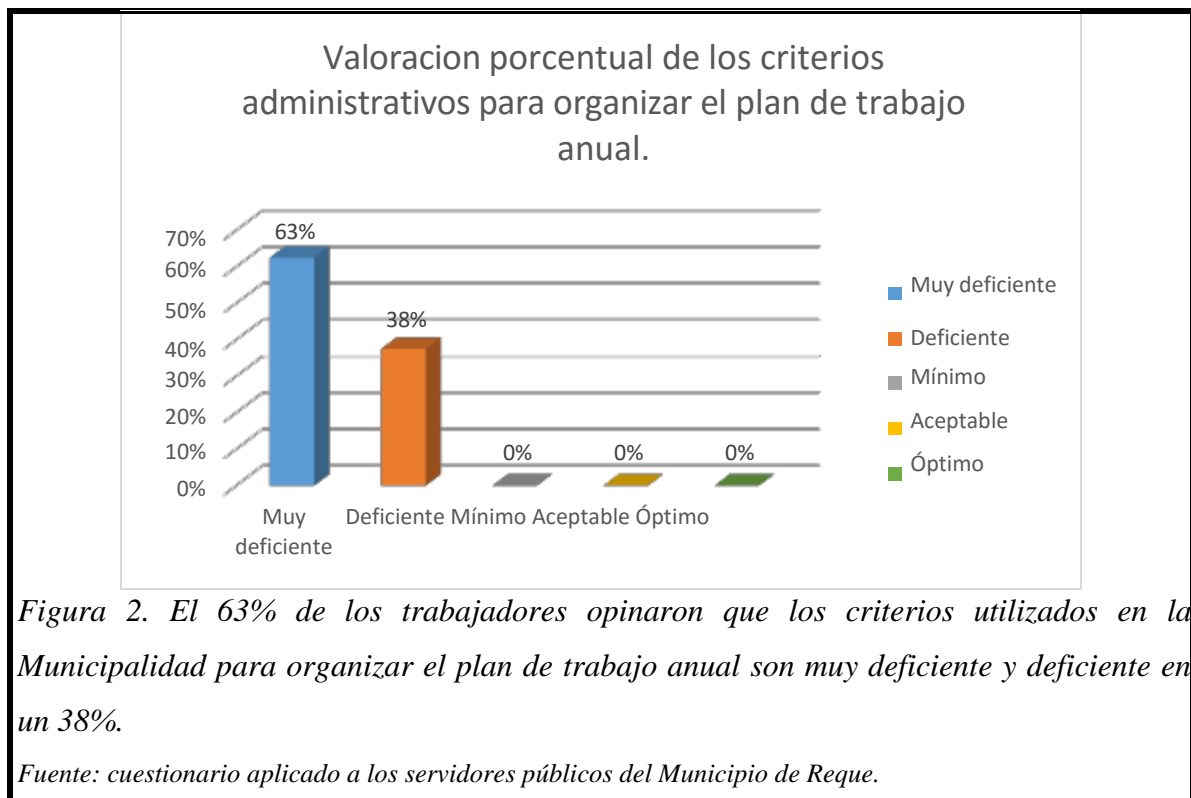


Tabla 6

Valoración de las normas que se cumplen con total compromiso y responsabilidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	56	78%	78%	78%
Deficiente	16	22%	22%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del Municipio de Reque

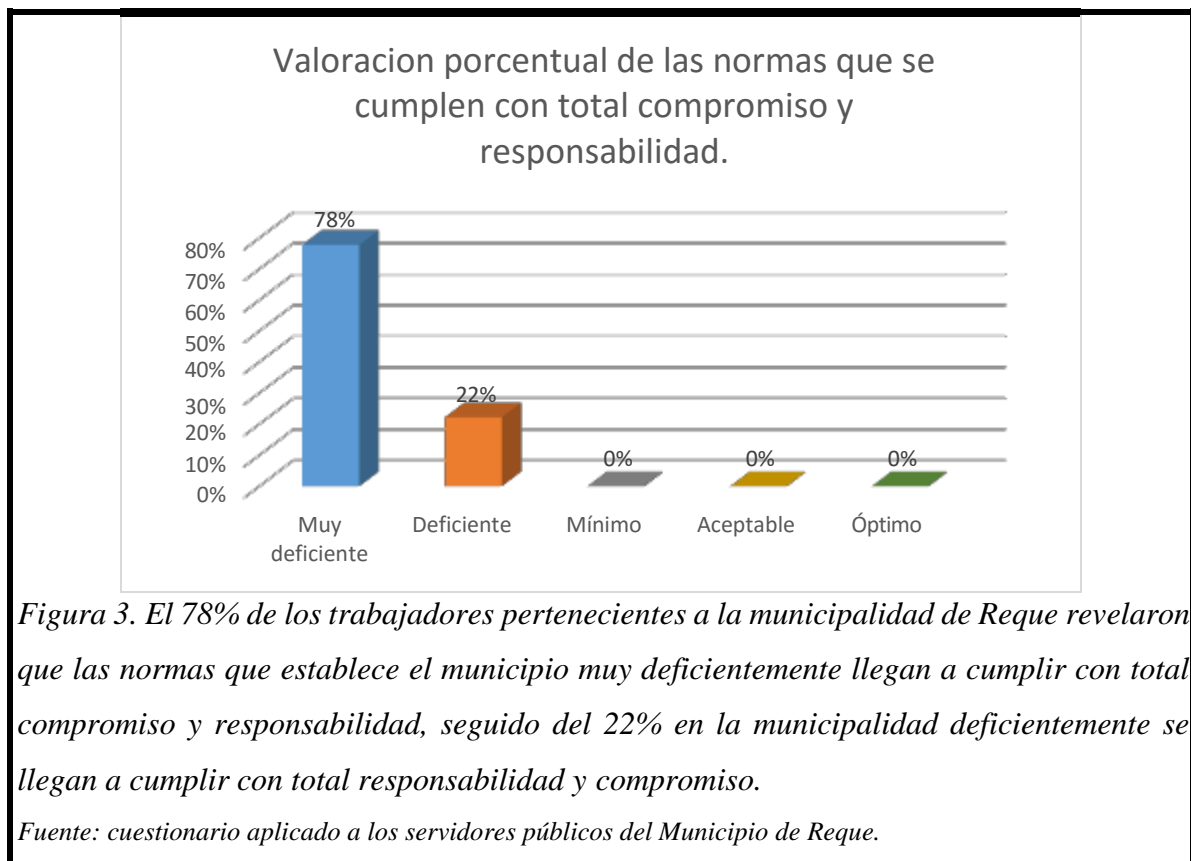


Tabla 7

Valoración de la participación de los trabajadores en el trabajo institucional para intercambiar ideas y criterios.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	52	72%	72%	72%
Deficiente	20	28%	28%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del Municipio de Reque

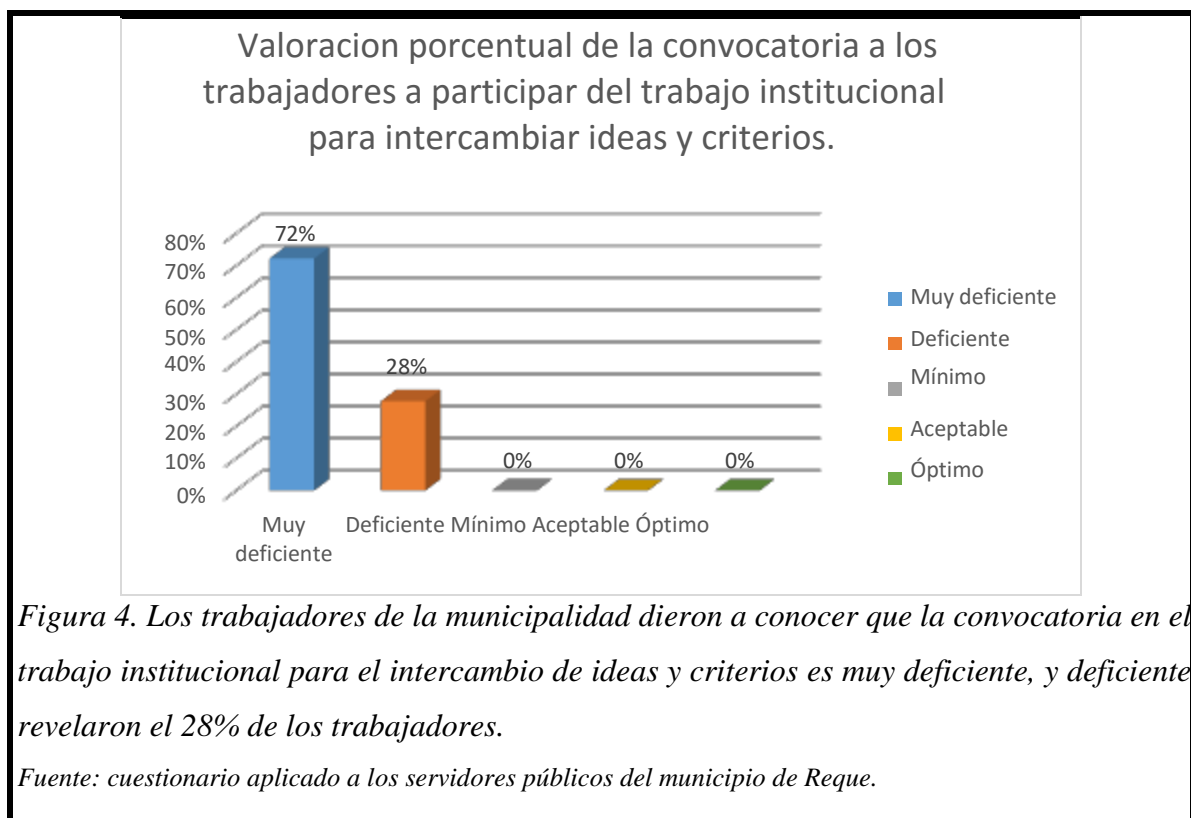


Tabla 8

Valoración de la convocatoria de los trabajadores para la realización del trabajo cooperativo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	40	56%	56%	56%
Deficiente	32	44%	44%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del Municipio de Reque

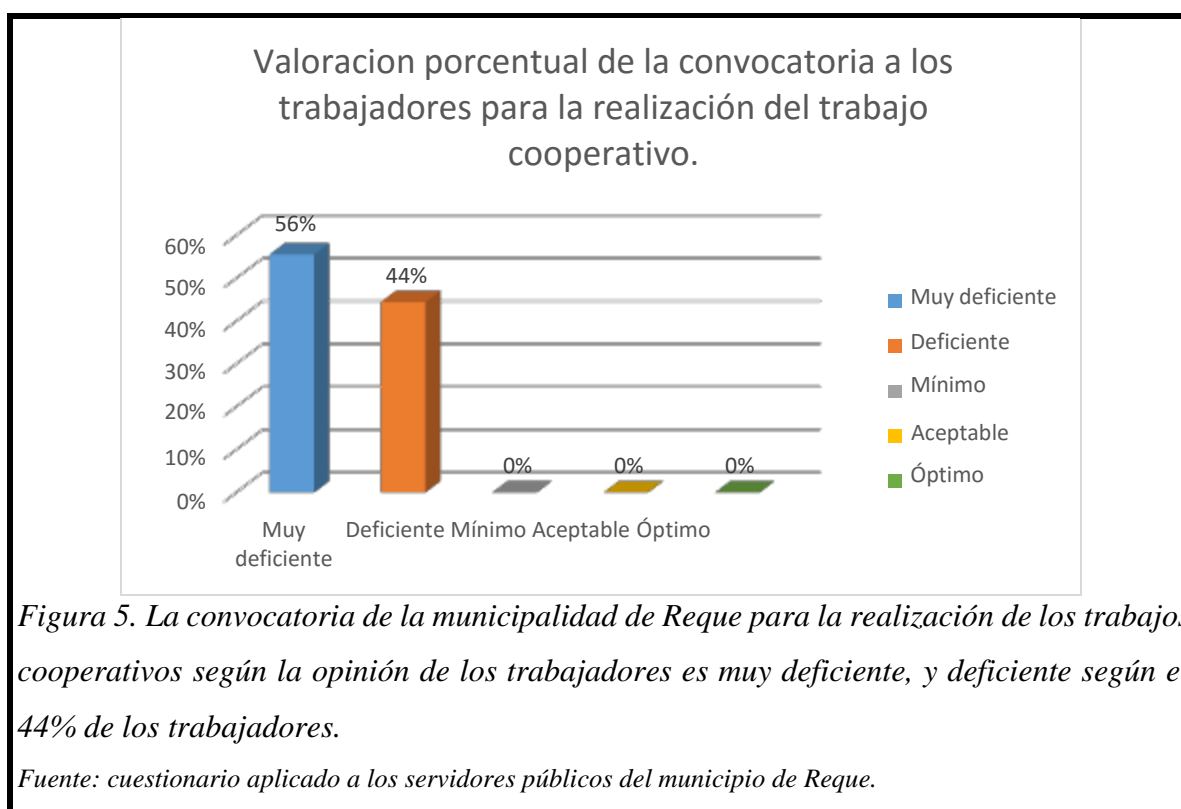


Tabla 9

Valoración de la coordinación constante con los empleados las metas dirección que se ha trazado.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	47	65%	65%	65%
Deficiente	25	35%	35%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

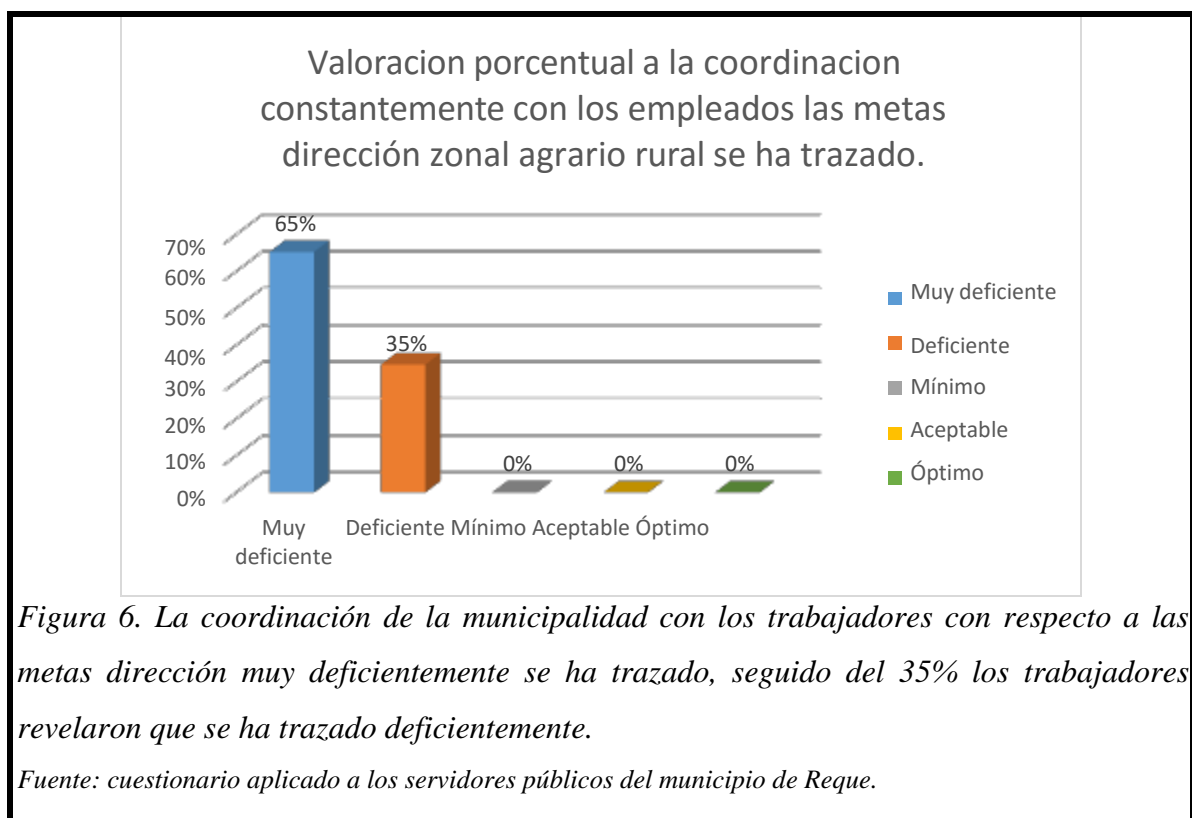


Tabla 10

Valoración de la relación de comunicación abierta con los trabajadores, que le permite trabajar en forma armónica.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	62	86%	86%	86%
Deficiente	10	14%	14%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

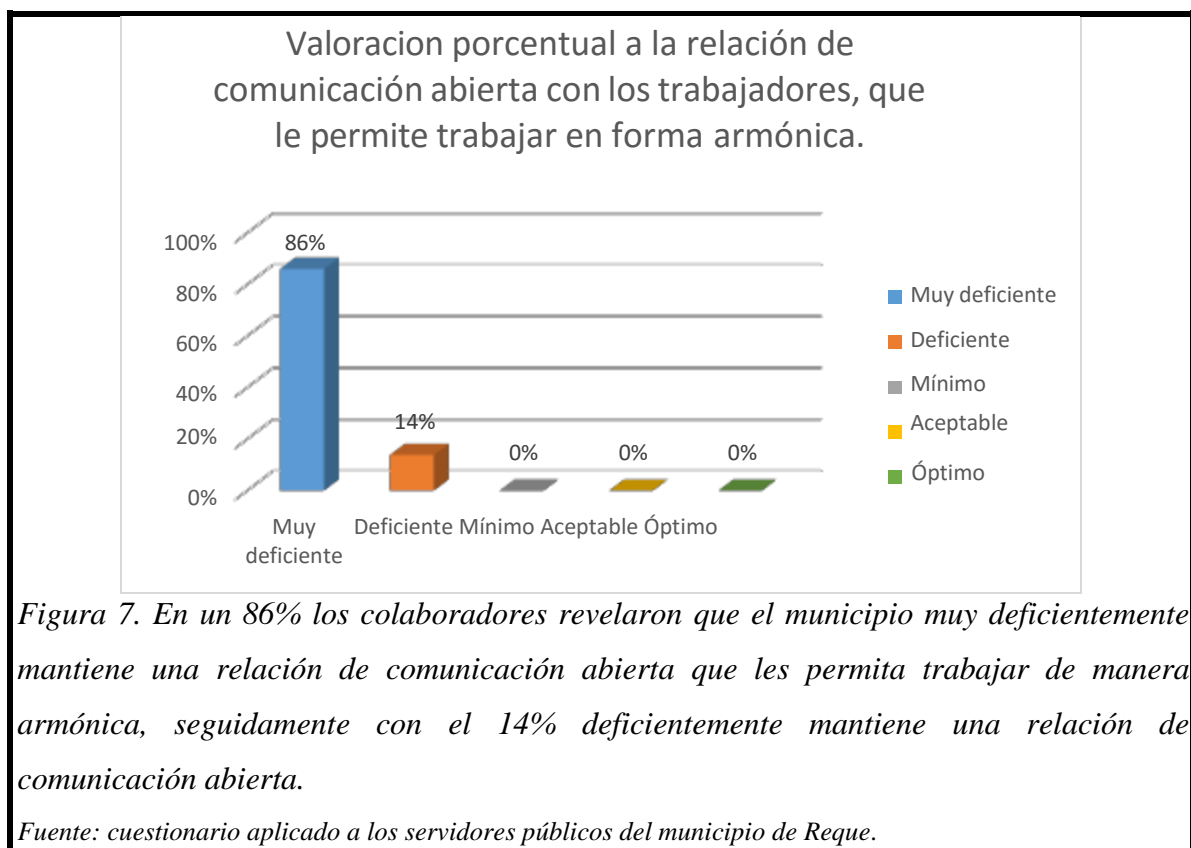


Tabla 11

Valoración de la realización del seguimiento continuo a las actividades que realizan los trabajadores en las diferentes áreas.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	41	57%	57%	57%
Deficiente	31	43%	43%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

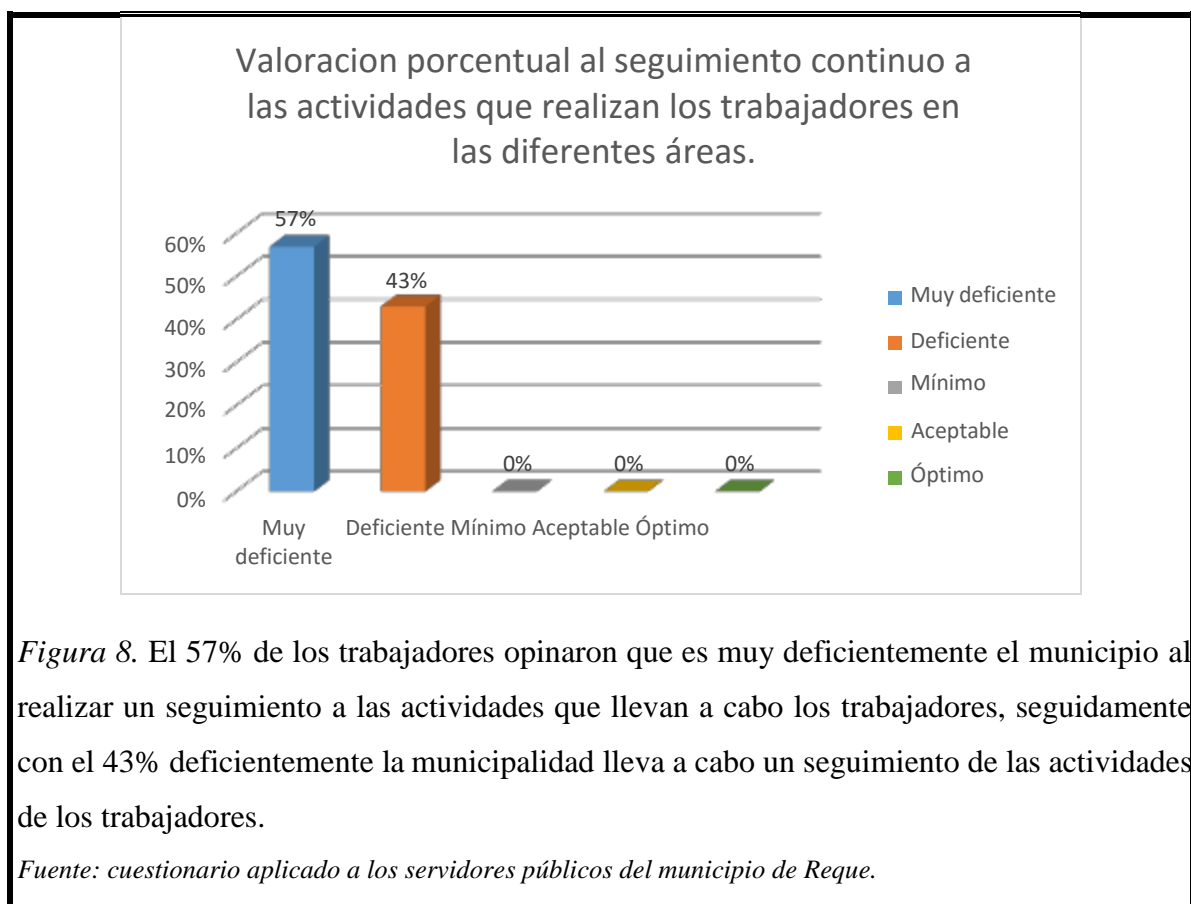


Tabla 12

Valoración de la evaluación de manera permanente el cumplimiento de las actividades programadas en las diferentes áreas.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	62	86%	86%	86%
Deficiente	10	14%	14%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

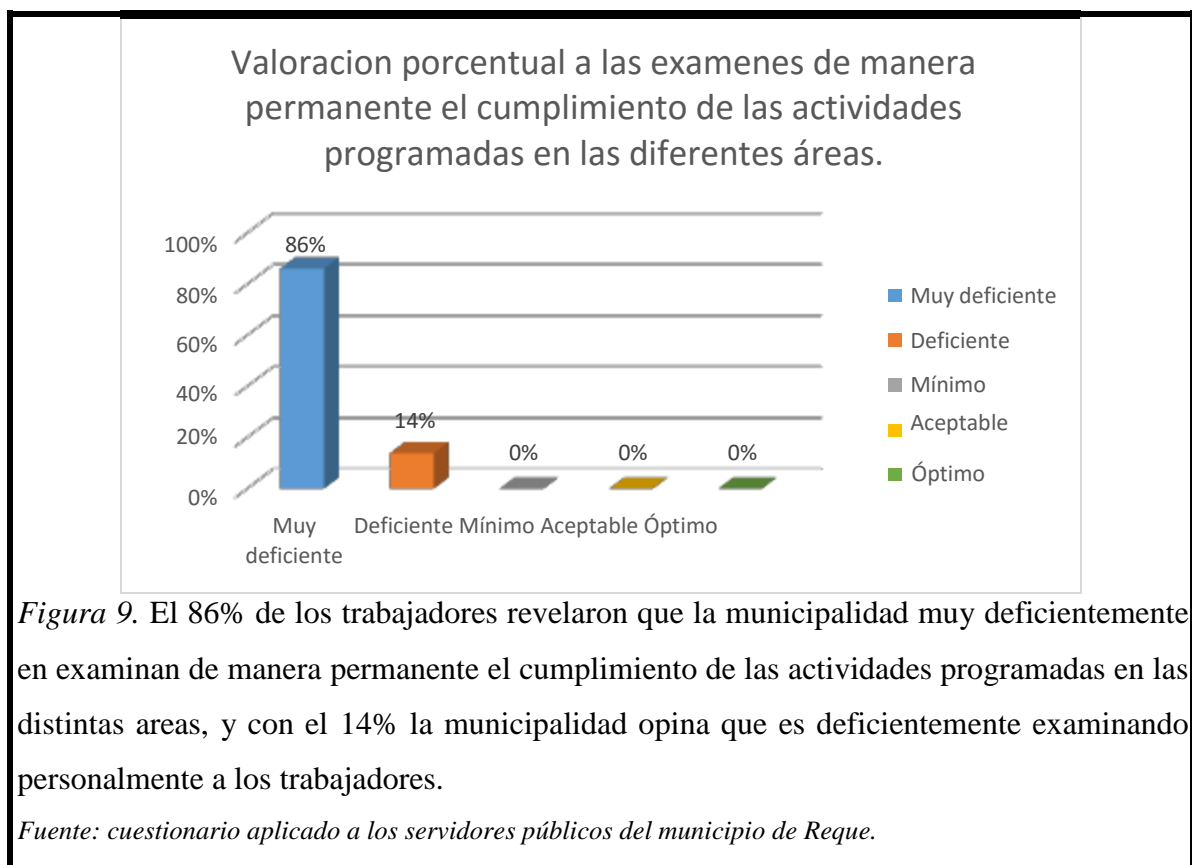


Tabla 13

Valoración de la capacitación permanente a los trabajadores.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	45	62%	62%	62%
Deficiente	27	38%	38%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

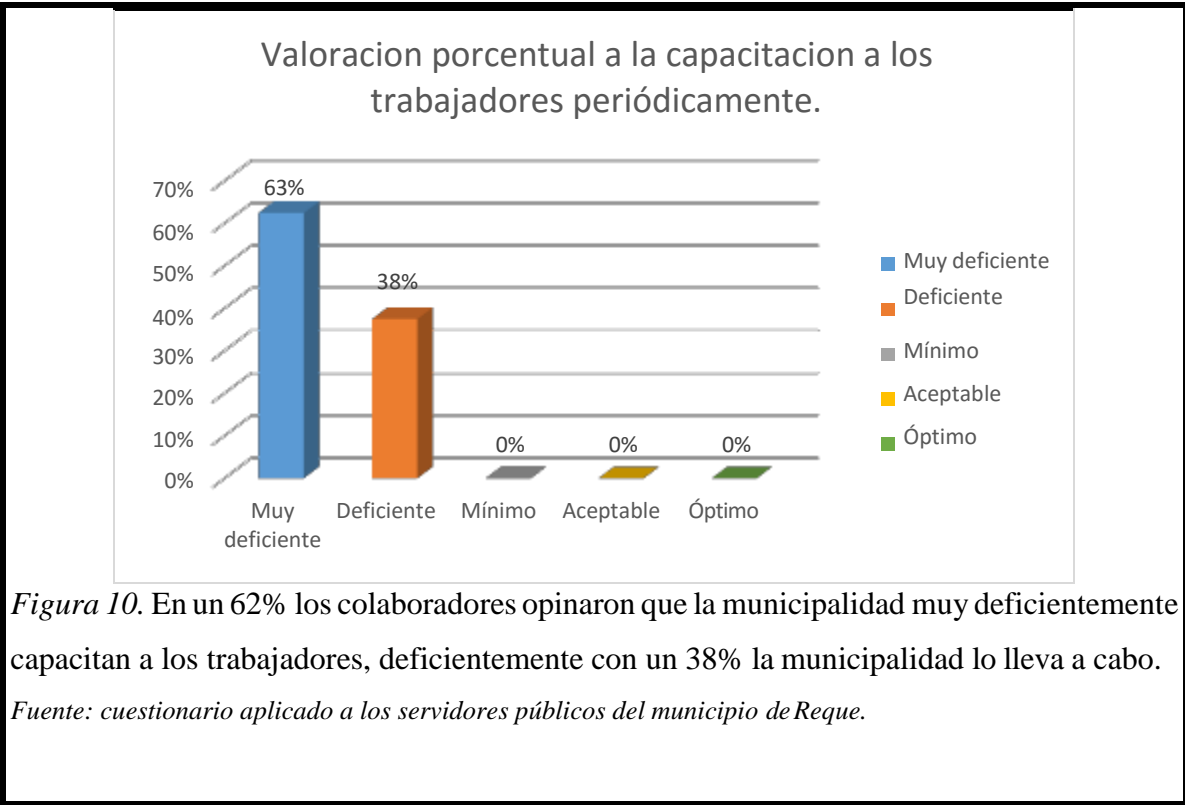


Tabla 14

Valoración del otorgamiento de permisos para la capacitación de los trabajadores, teniendo en cuenta que serán en beneficio de la comunidad.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	53	74%	74%	74%
Deficiente	19	26%	26%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

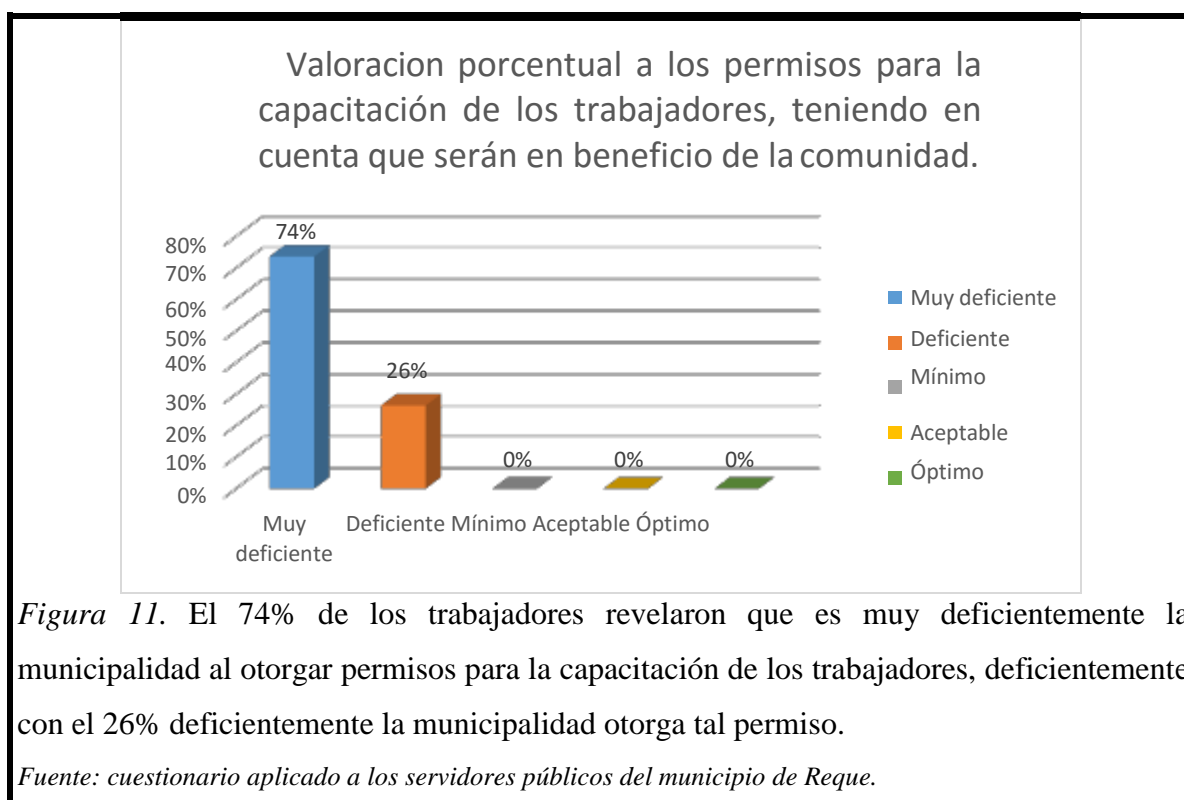


Tabla 15

Valoración de la capacitación acerca de la organización de documentos para hacer más eficiente el proceso de desempeño laboral.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	47	65%	65%	65%
Deficiente	25	35%	35%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

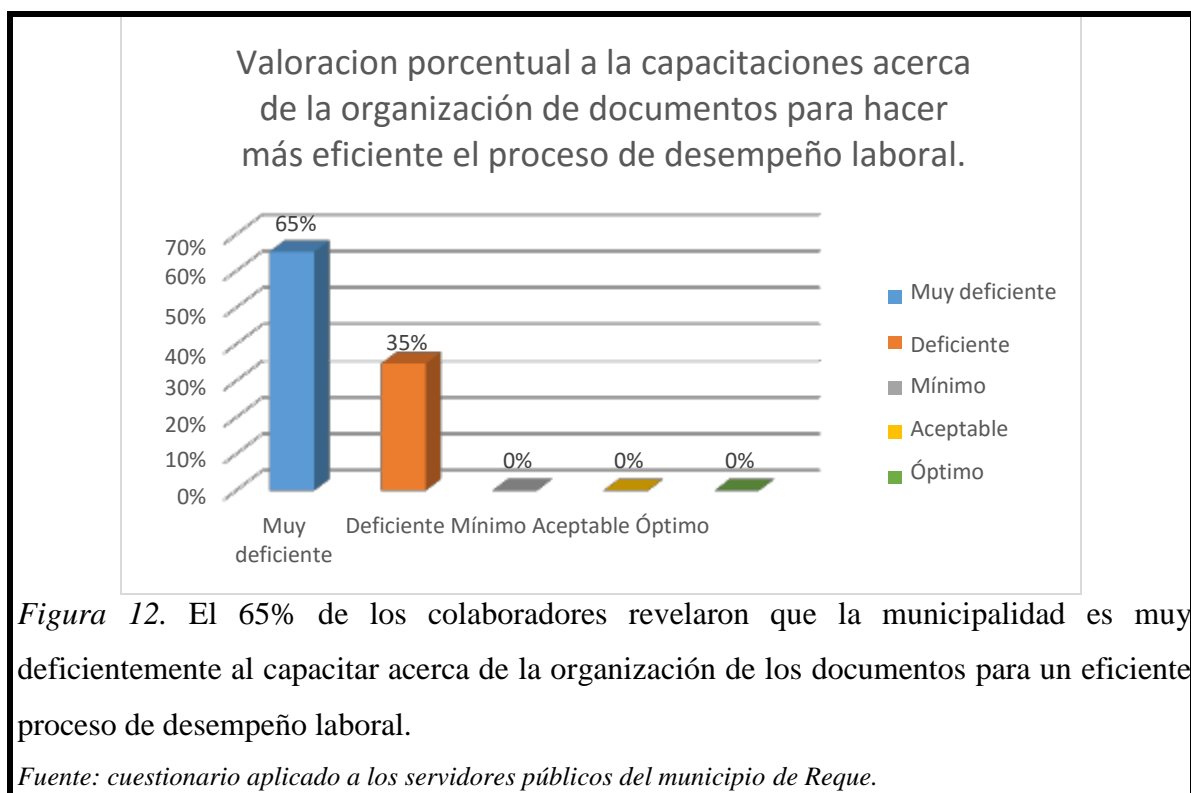


Tabla 16

Valoración de la supervisión de las actividades realizados por los trabajadores.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	46	64%	64%	64%
Deficiente	26	36%	36%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

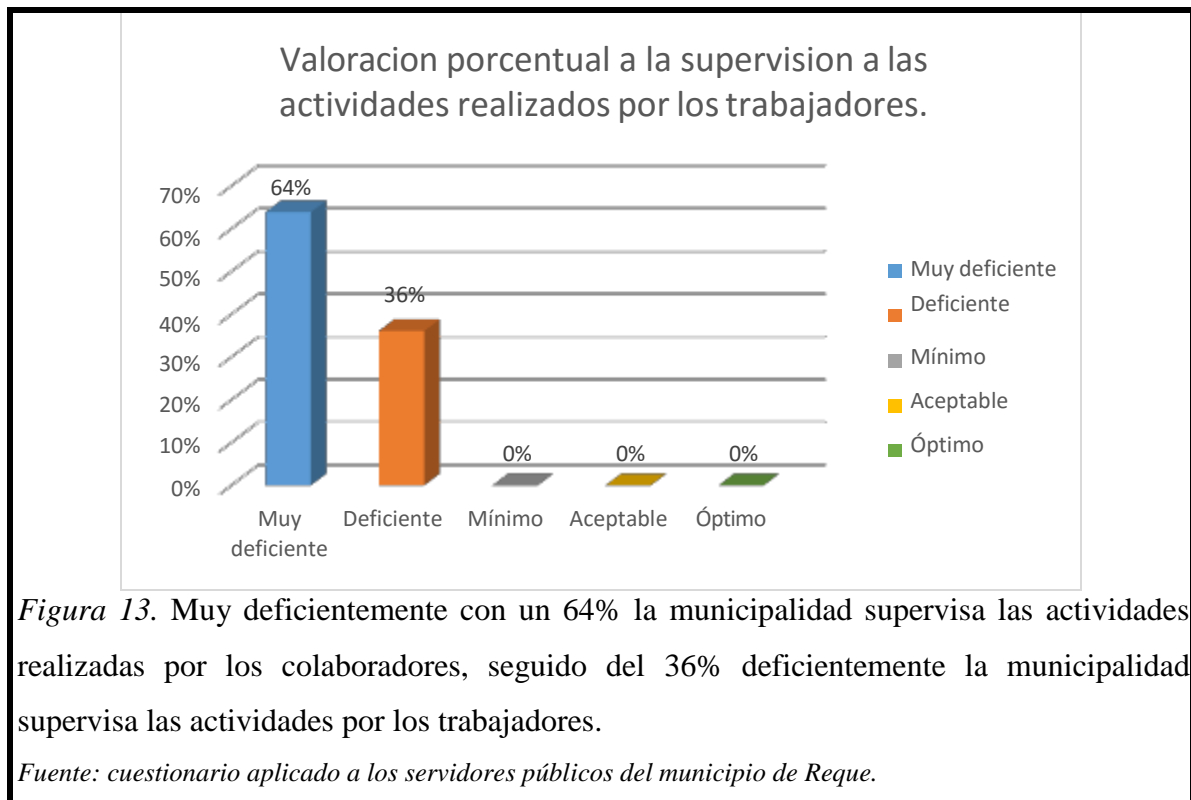


Tabla 17

Valoración de la realización del seguimiento laboral para establecer un diagnóstico.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	52	72%	72%	72%
Deficiente	20	28%	28%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

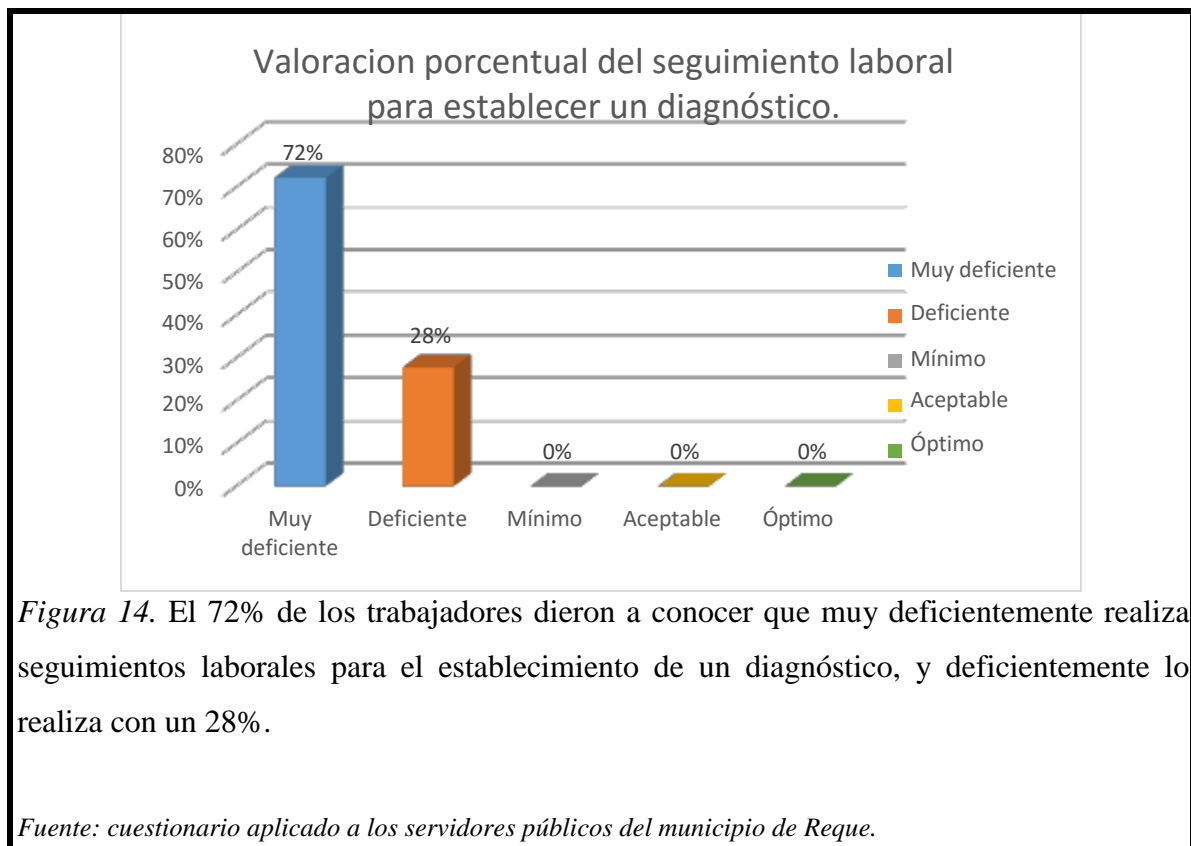


Tabla 18

Valoración de la entrega de información para mejorar la labor del trabajador.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	41	57%	57%	57%
Deficiente	31	43%	43%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

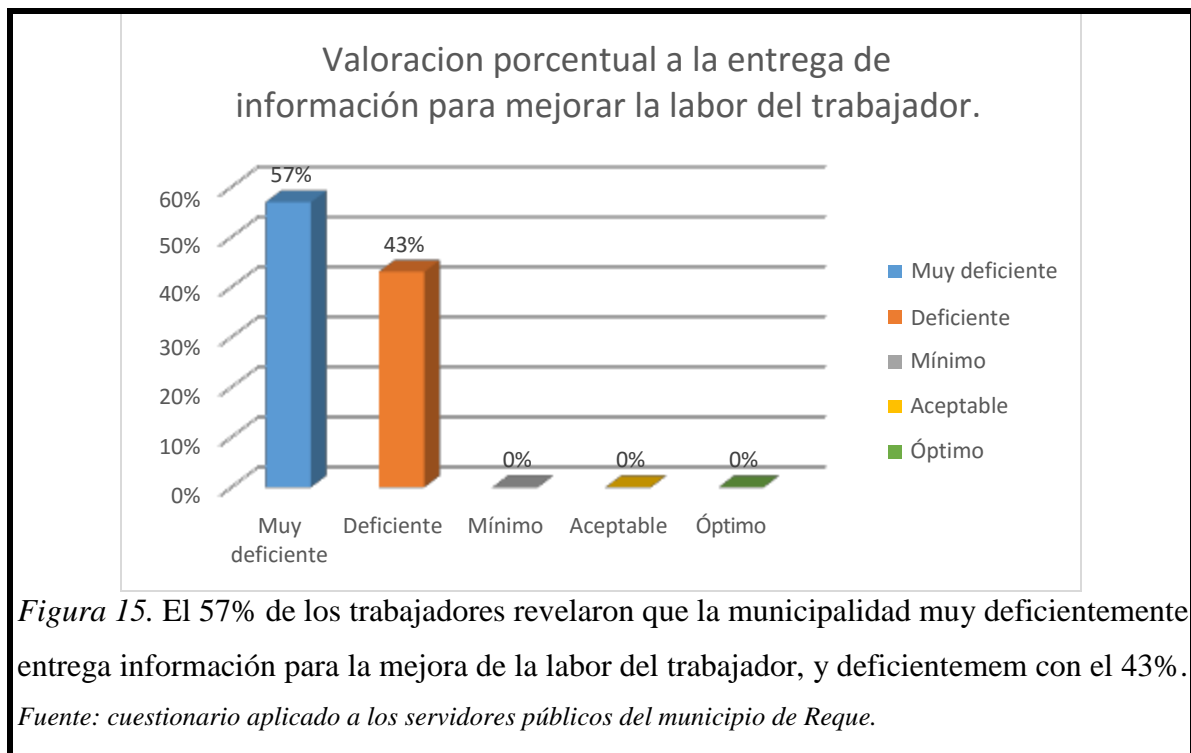


Tabla 19

Valoración de la orientación acerca del uso de materiales de higiene y seguridad en la labor que realiza.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	53	74%	74%	74%
Deficiente	19	26%	26%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

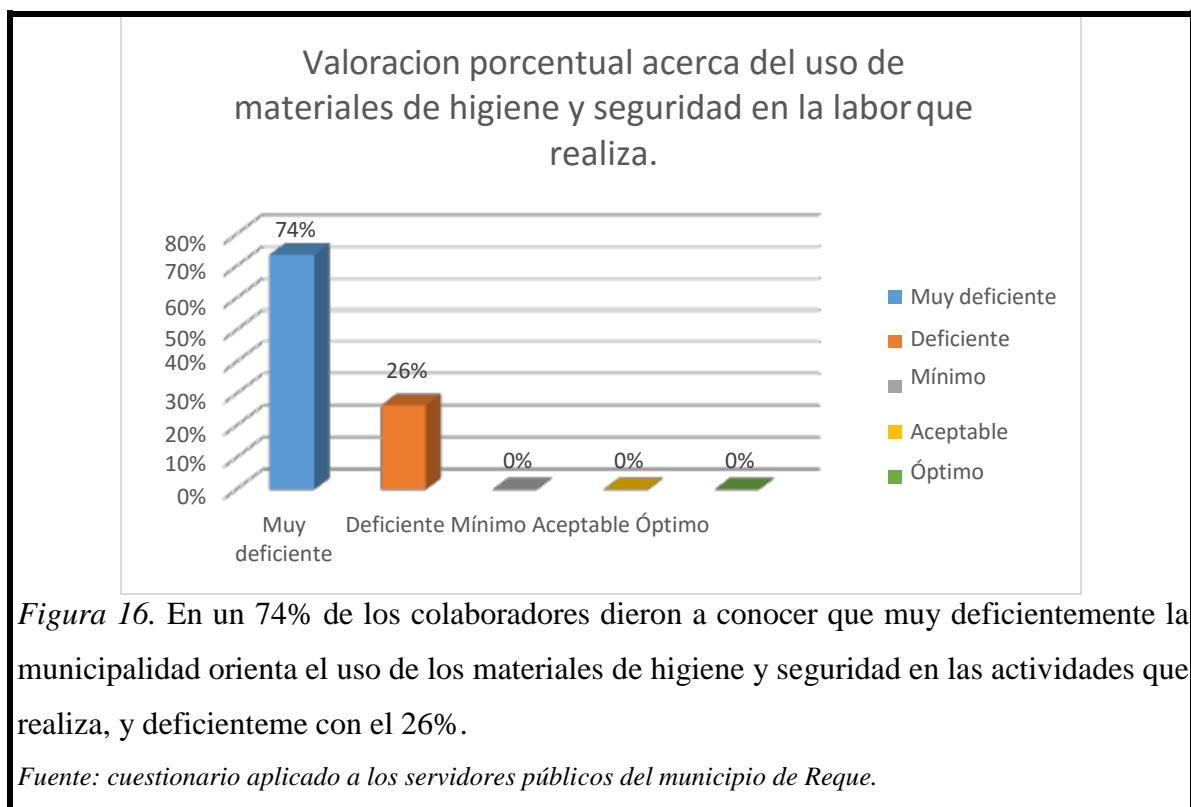


Tabla 20

Valoración de la solicitud de los documentos requeridos al trabajador.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	62	86%	86%	86%
Deficiente	10	14%	14%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

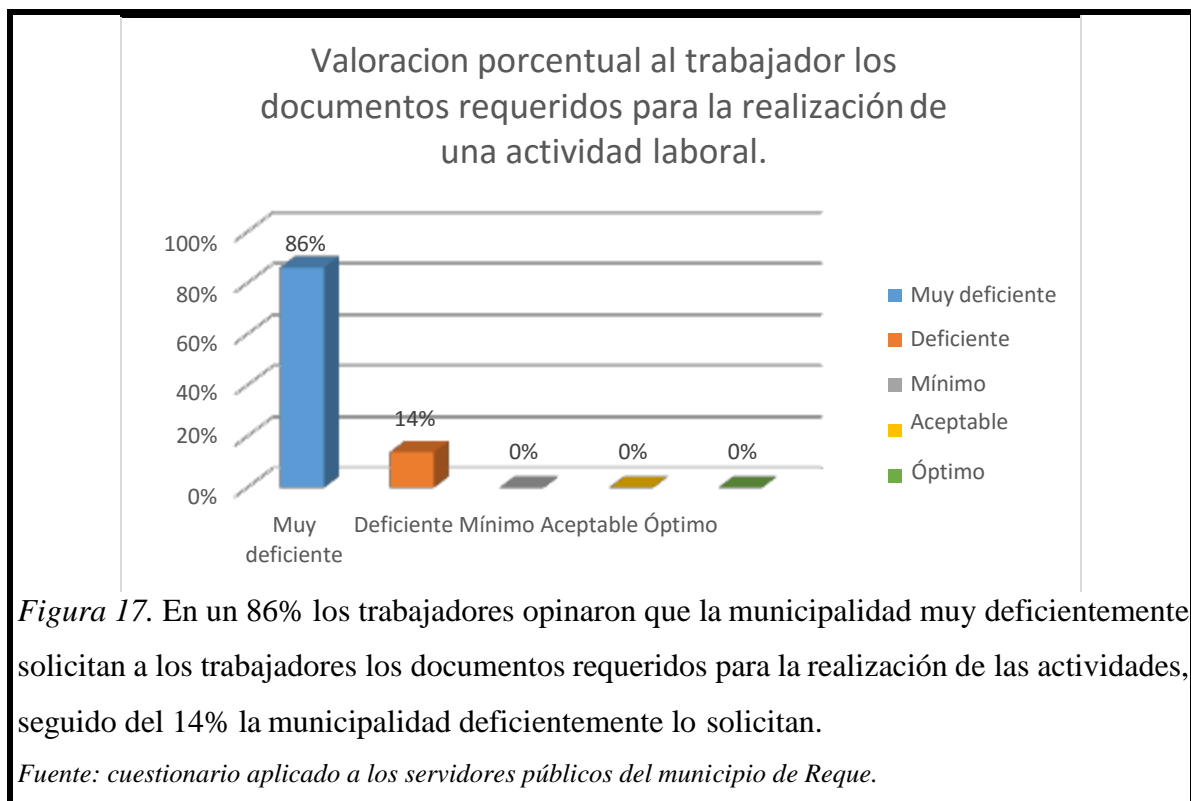


Tabla 21

Valoración de la evaluación del desempeño laboral.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	31	43%	43%	43%
Deficiente	41	57%	57%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

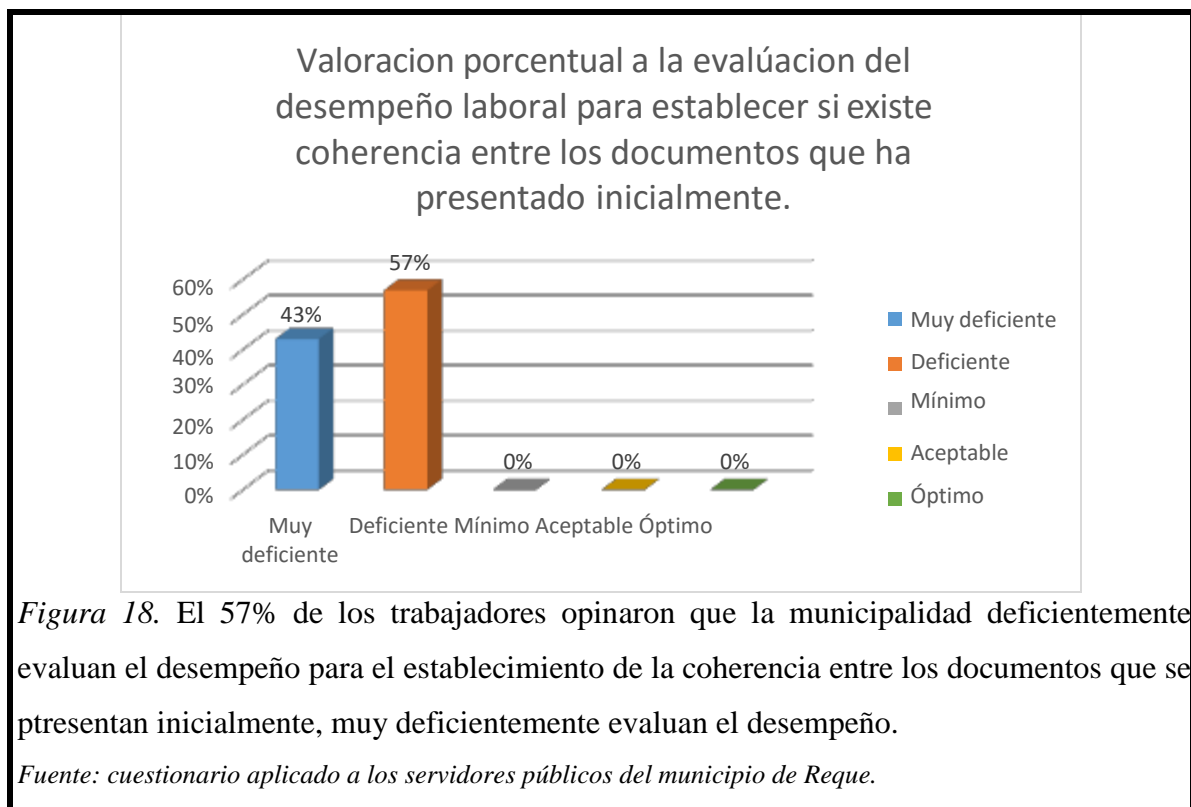


Tabla 22

Valoración de la entrega de fichas de autoevaluación con la finalidad de que evalúen la gestión.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	44	61%	61%	61%
Deficiente	28	39%	39%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque

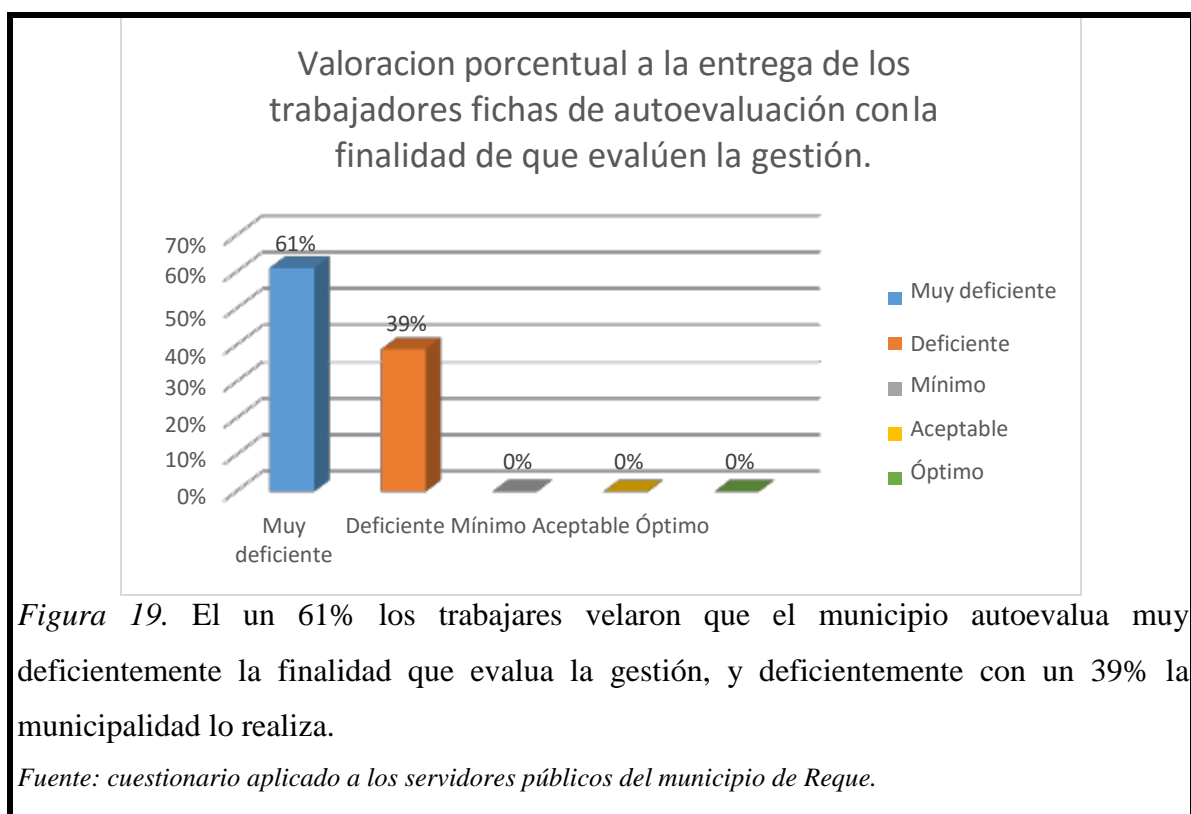
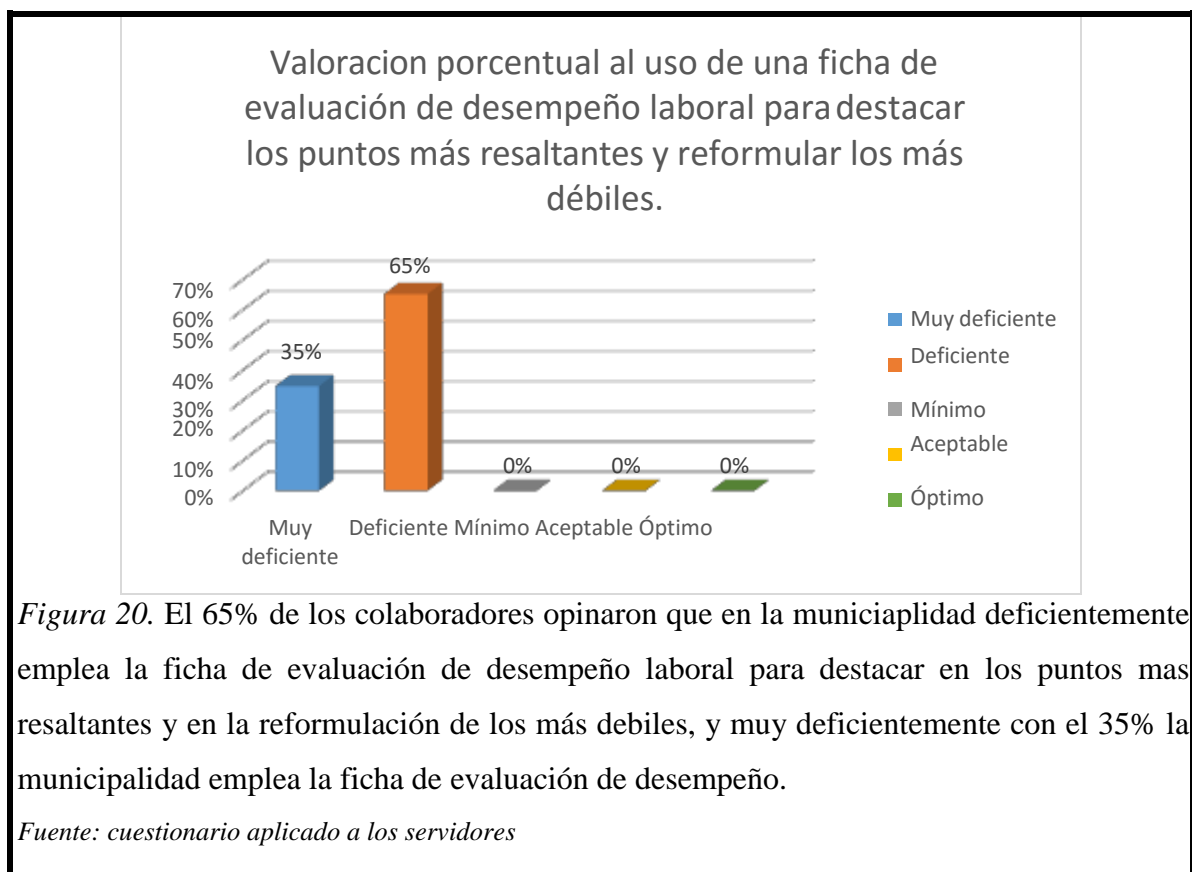


Tabla 23

Valoración del uso de una ficha de evaluación de desempeño laboral para destacar los puntos más resaltantes y reformular los más débiles.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	25	35%	35%	35%
Deficiente	47	65%	65%	100%
Mínimo	0	0%	0%	100%
Aceptable	0	0%	0%	100%
Óptimo	0	0%	0%	100%
Total	72	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los servidores públicos del municipio de Reque



Gestión de catastro en el municipio de Reque

Levantamiento catastral en el municipio de Reque

Tabla 24

Valoración de la participación en el proceso de medición

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
No	47	50%	50%	50%
Si	47	50%	50%	100%
Total	94	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

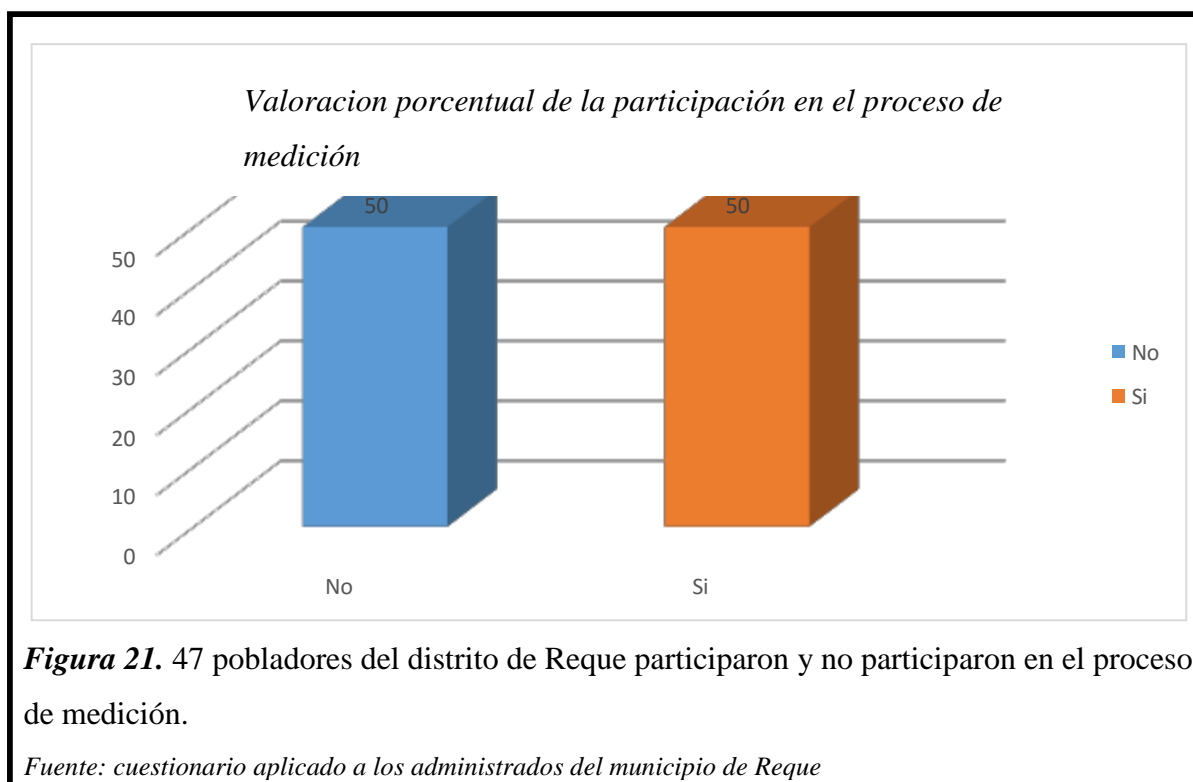


Tabla 25

Valoracion del conocimiento de la medición del predio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
La municipalidad	12	26%	26%	26%
No sabe	22	47%	47%	73%
Proyecto	13	28%	28%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

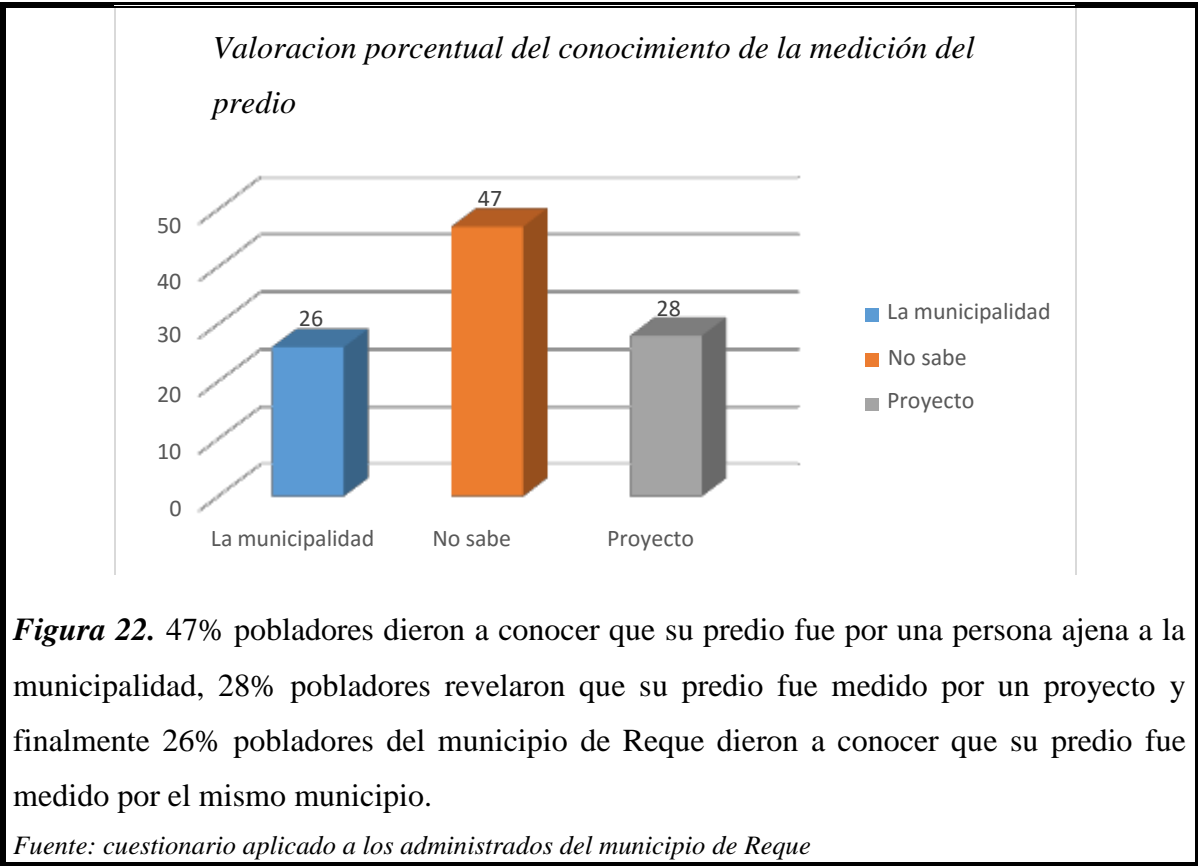


Tabla 26

Valoracion del medio por el que se enteró del levantamiento catastral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Perifoneo	11	23%	23%	23%
Periódico	36	77%	77%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

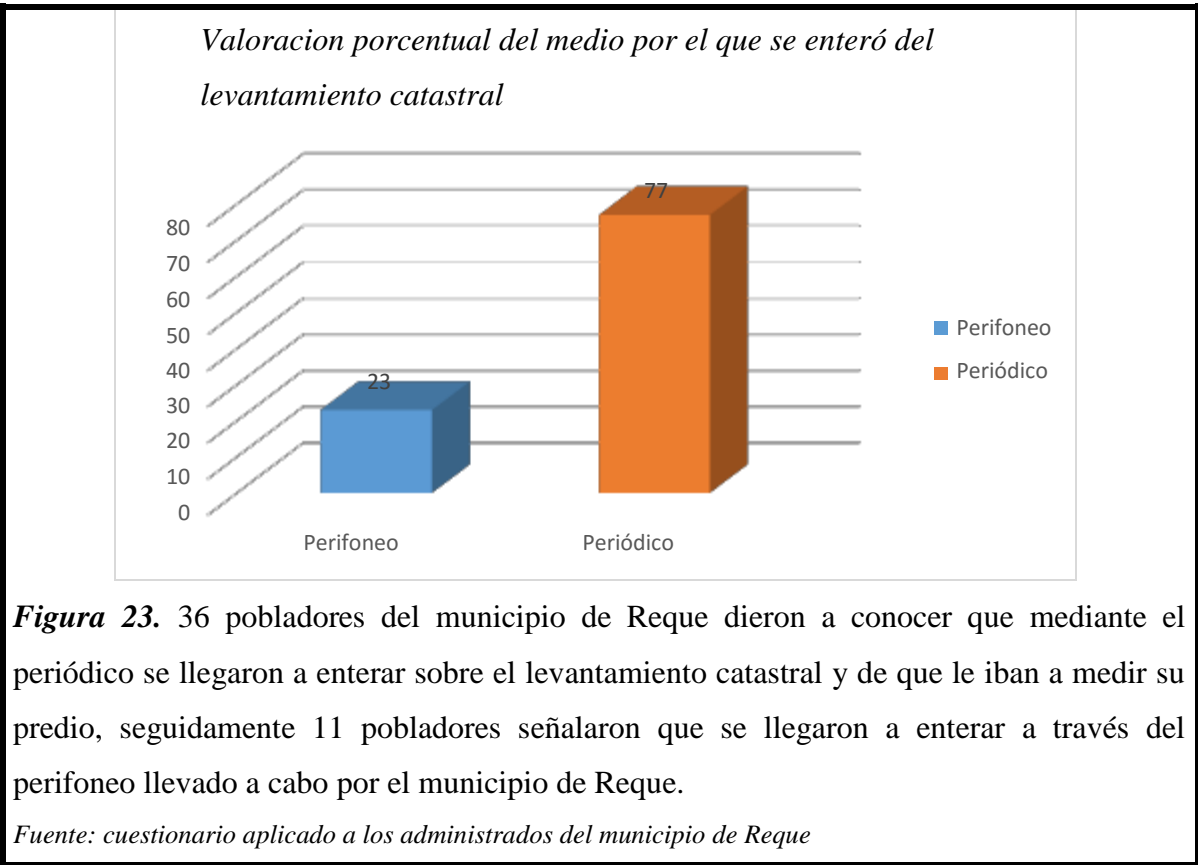


Tabla 27

Valoracion de que brindo la información completa, sobre el propietario y el predio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
No	6	13%	13%	13%
Si	41	87%	87%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

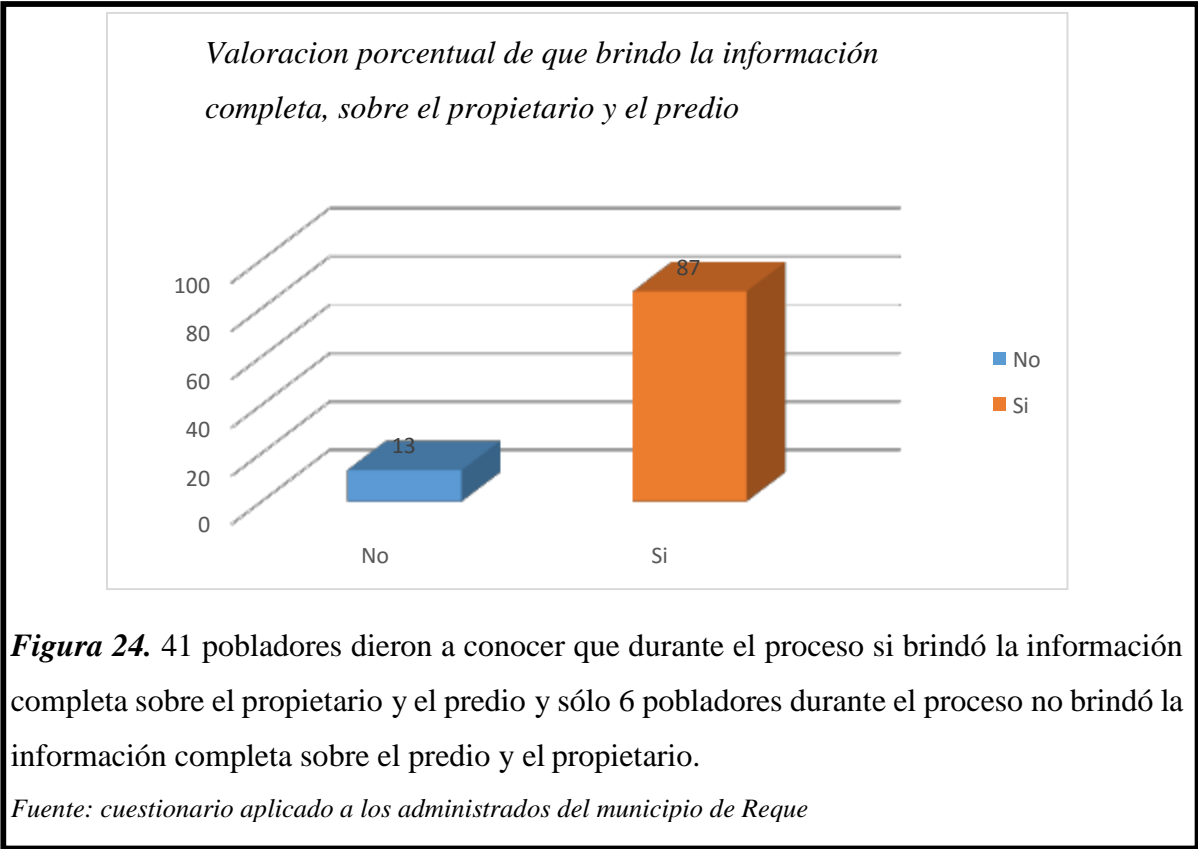


Tabla 28

Valoración del momento en que brindó información

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Durante la medición	22	67%	67%	67%
En la mesa de atención	11	33%	33%	100%
Total	33	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

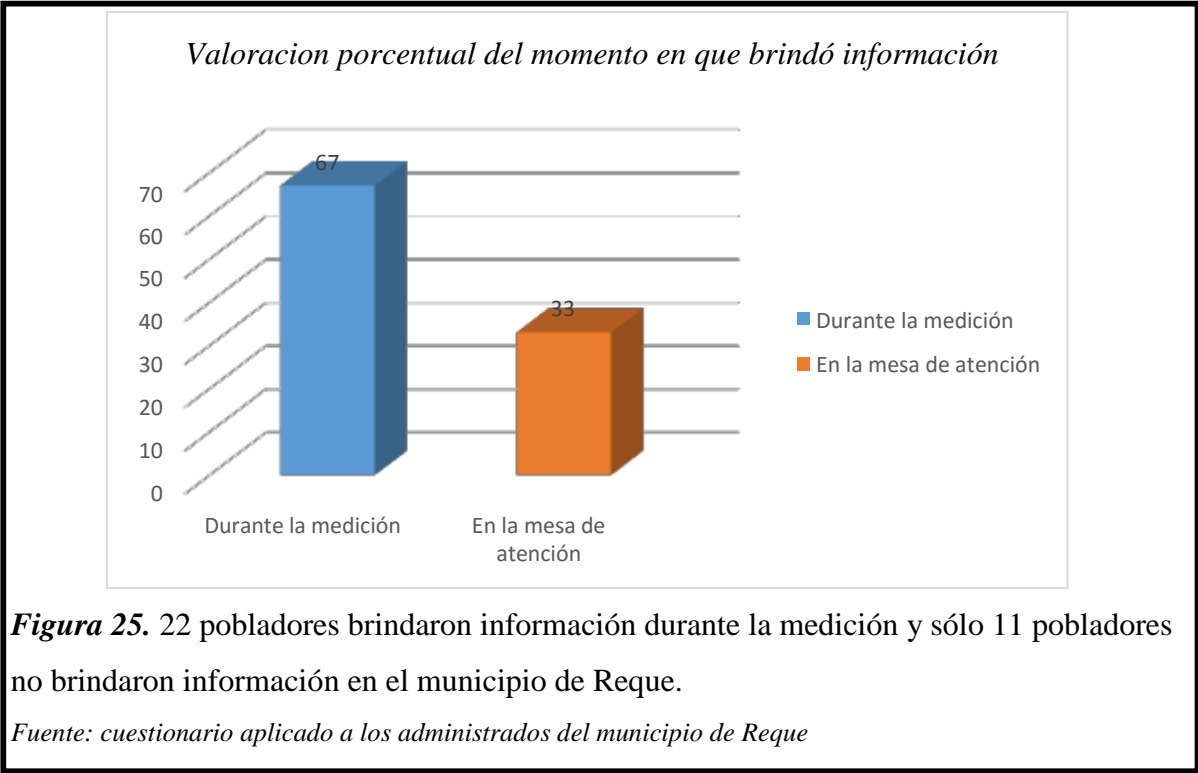


Tabla 29

Valoracion del acuerdo con la medición

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	47	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

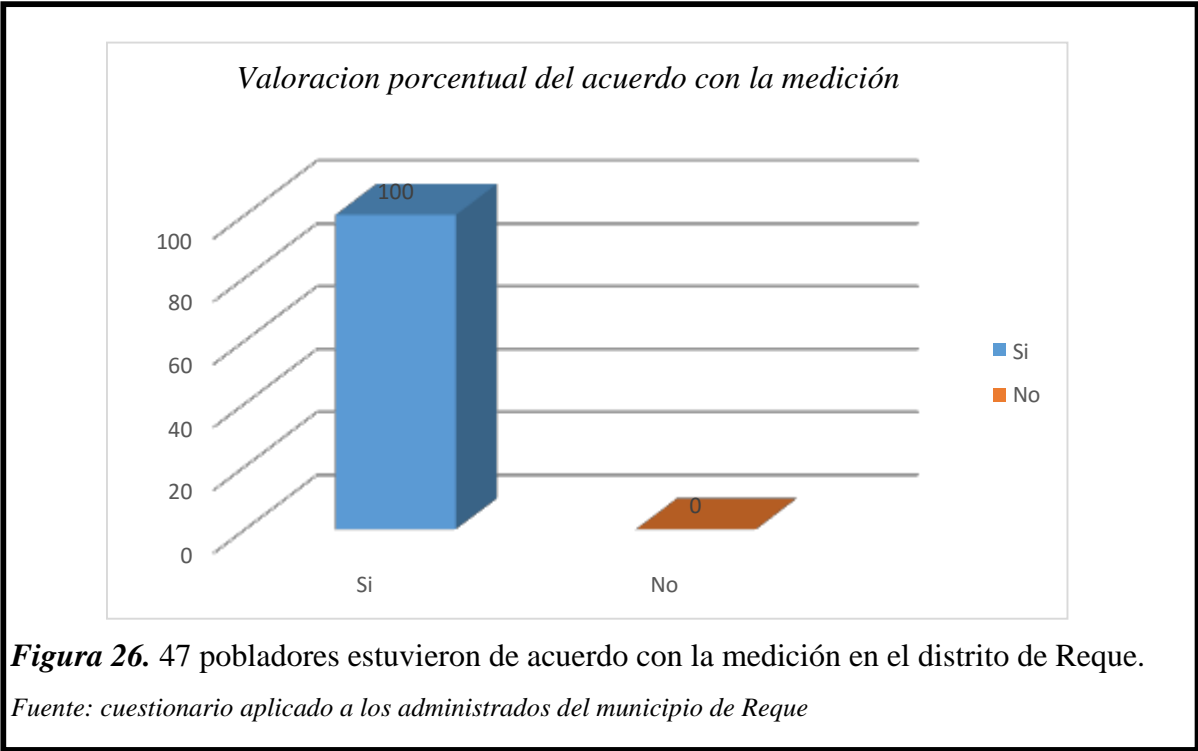


Tabla 30

Valoración del desacuerdo durante la medición con algún vecino, familiar, patronato u otro

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	6	13%	13%	13%
Si	41	87%	87%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

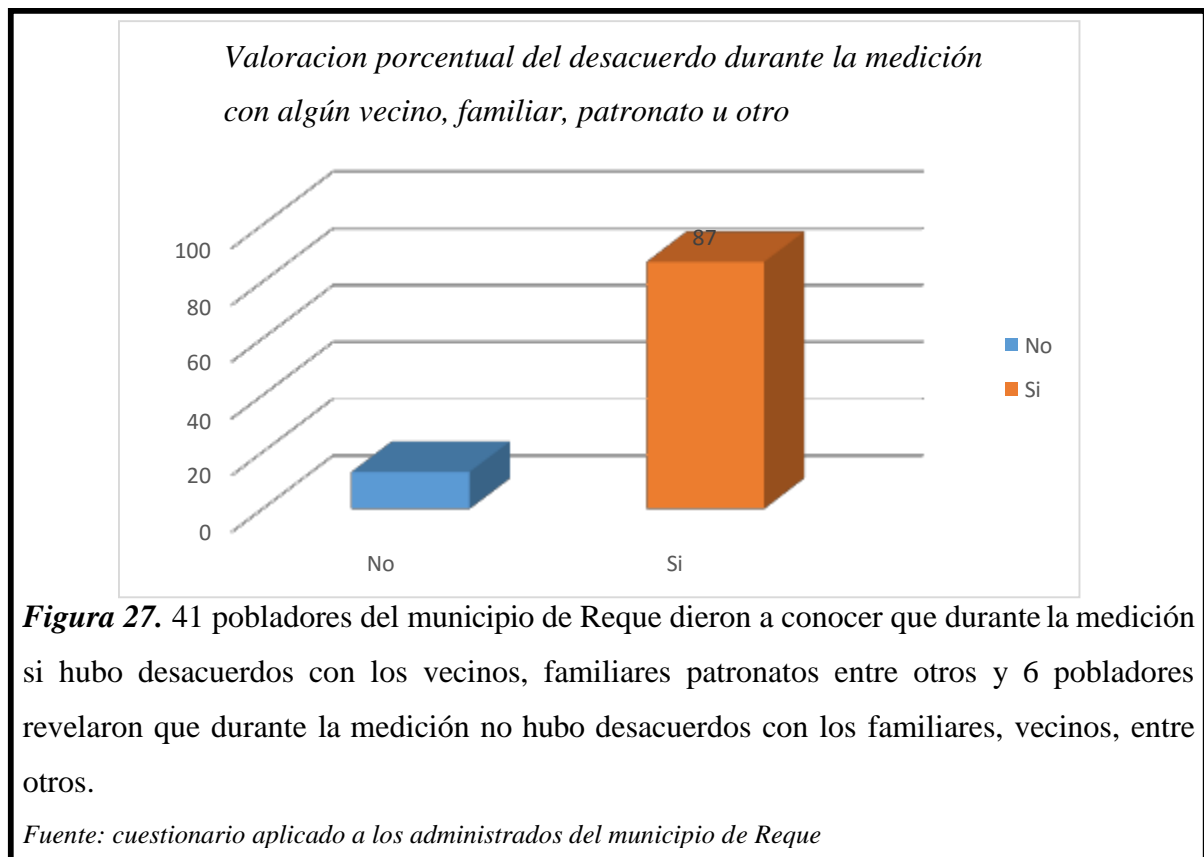


Tabla 31

Valoracion del tipo de desacuerdo que tuvo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
De lindero	9	22%	22%	22%
No	32	78%	78%	100%
Total	41	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

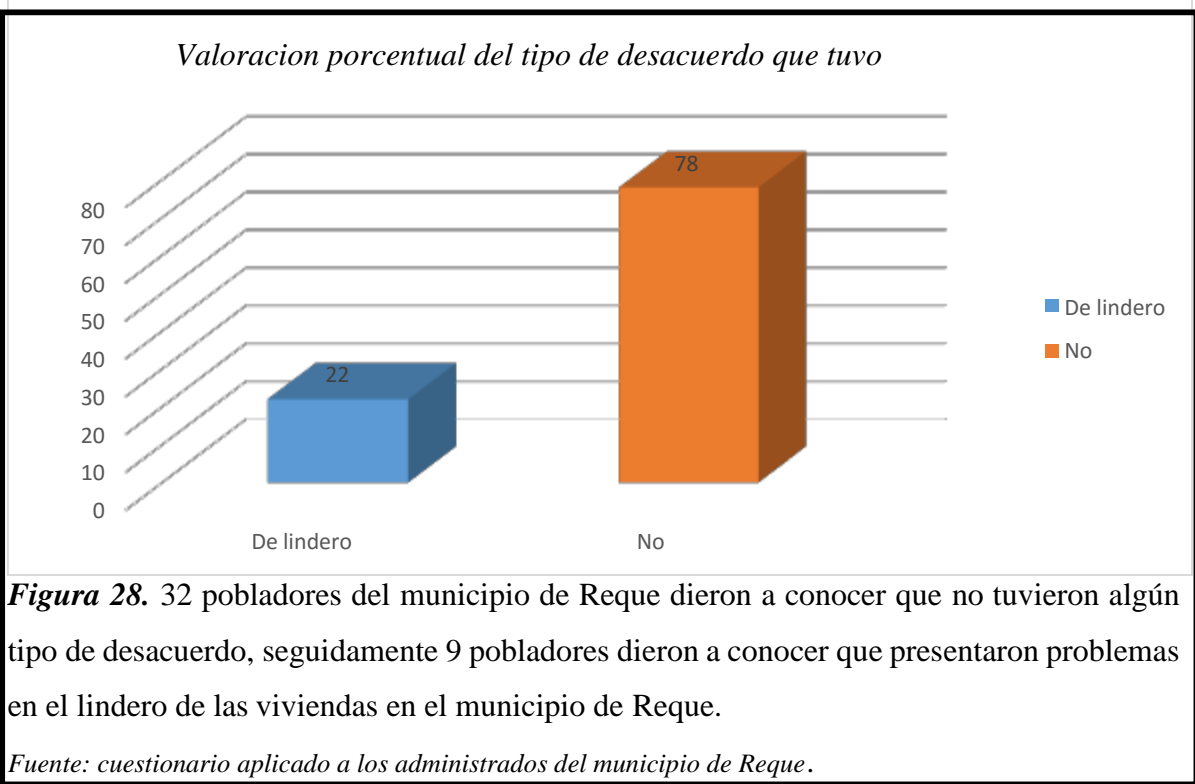


Tabla 32

Valoración del desacuerdo durante el levantamiento catastral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
No, se mantiene	20	71%	71%	71%
Si	8	29%	29%	100%
Total	28	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

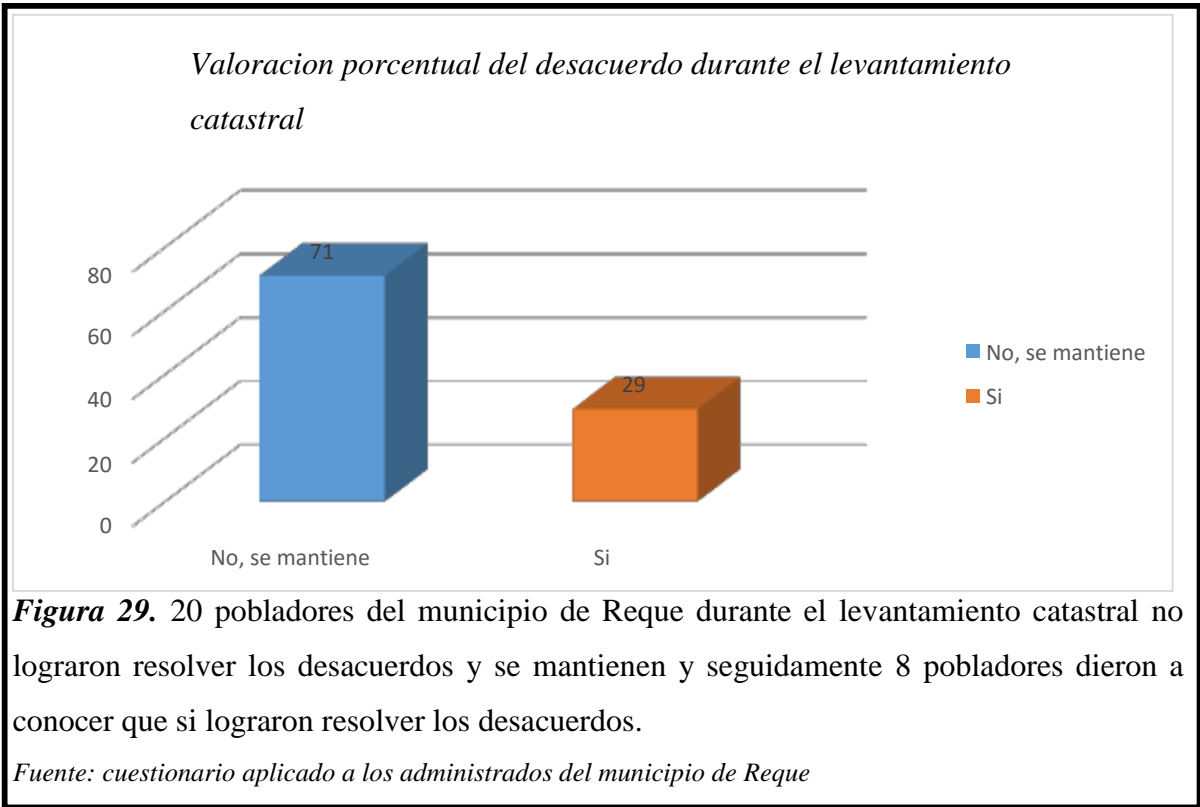


Tabla 33

Valoración del cercado de predio antes de la medición

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	25	53%	53%	53%
Parcialmente	5	11%	11%	64%
Si	17	36%	36%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

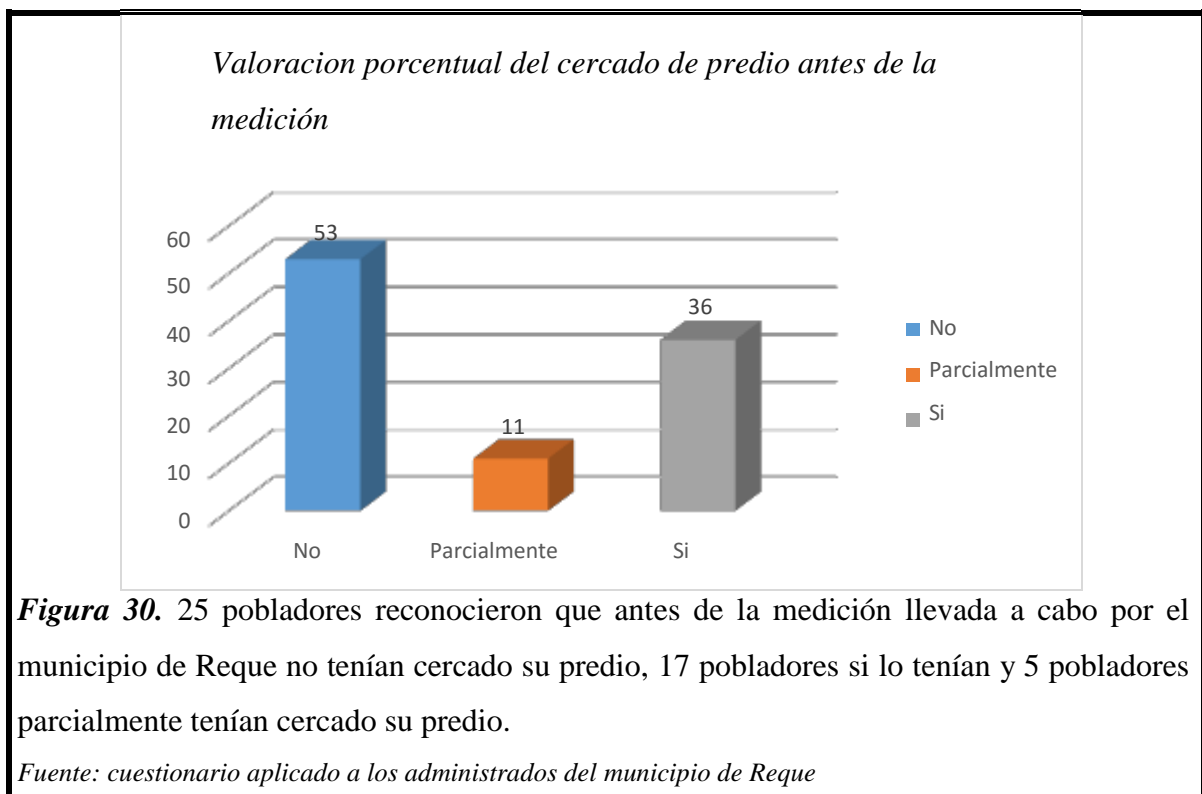


Tabla 34

Valoración del cercado de predio después del levantamiento catastral o de la medición

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
No	7	23%	23%	23%
Parcialmente	11	37%	37%	60%
Si	12	40%	40%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

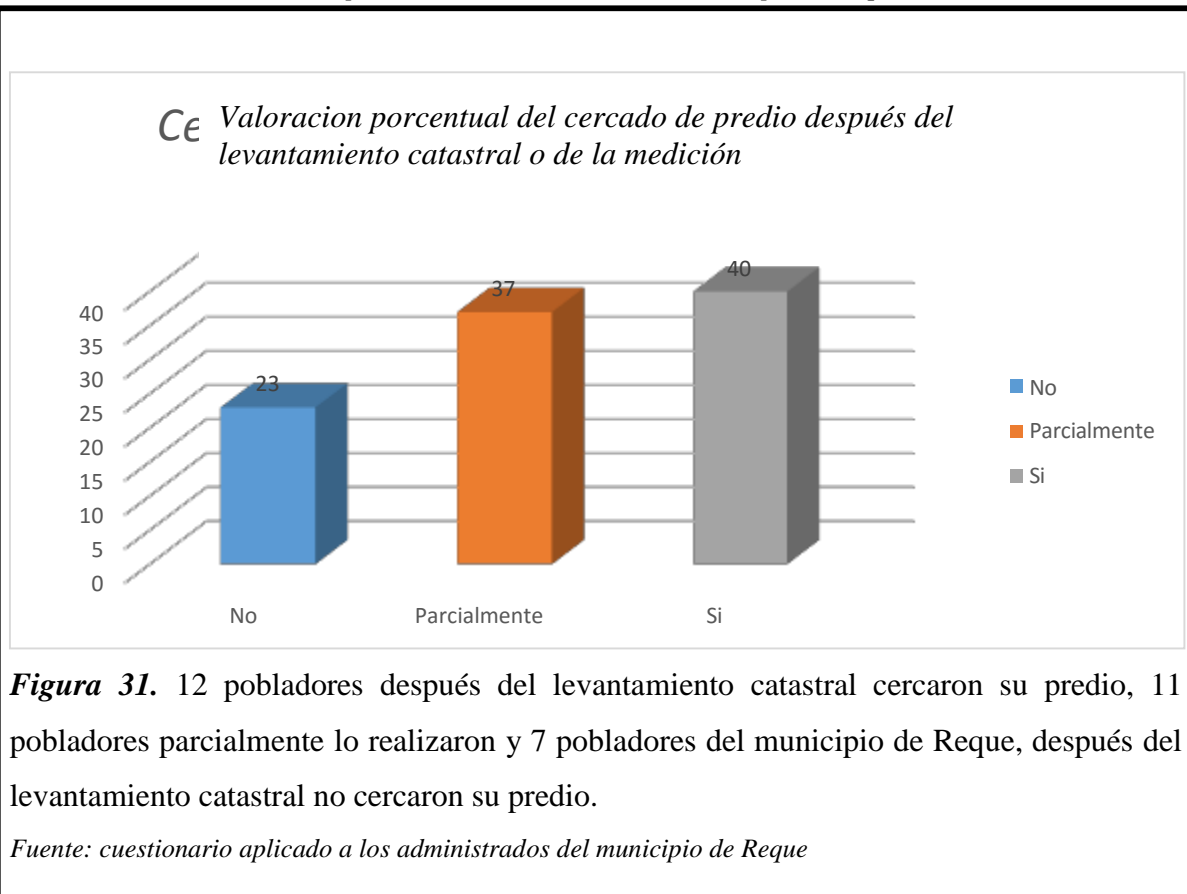


Tabla 35

Valoracion de la modificación de su predio durante el levantamiento catastral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Realizó fusión	17	36%	36%	36%
Se realizó divisiones	30	64%	64%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

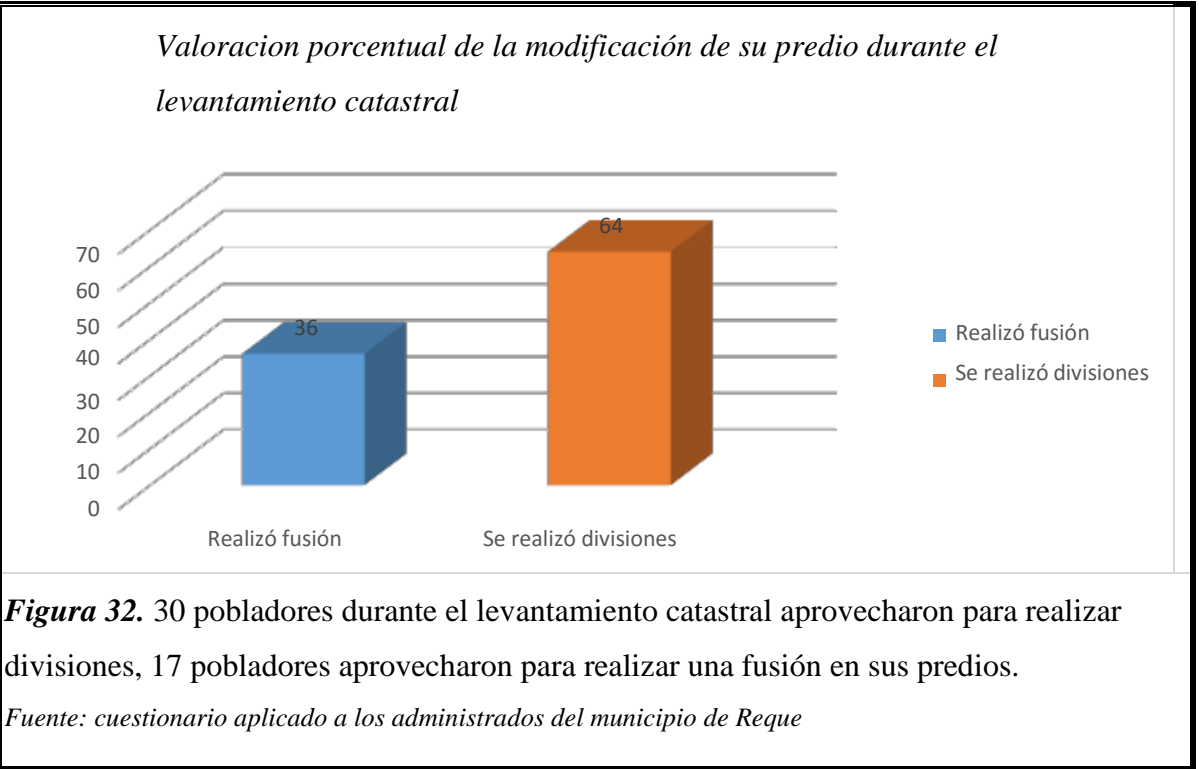
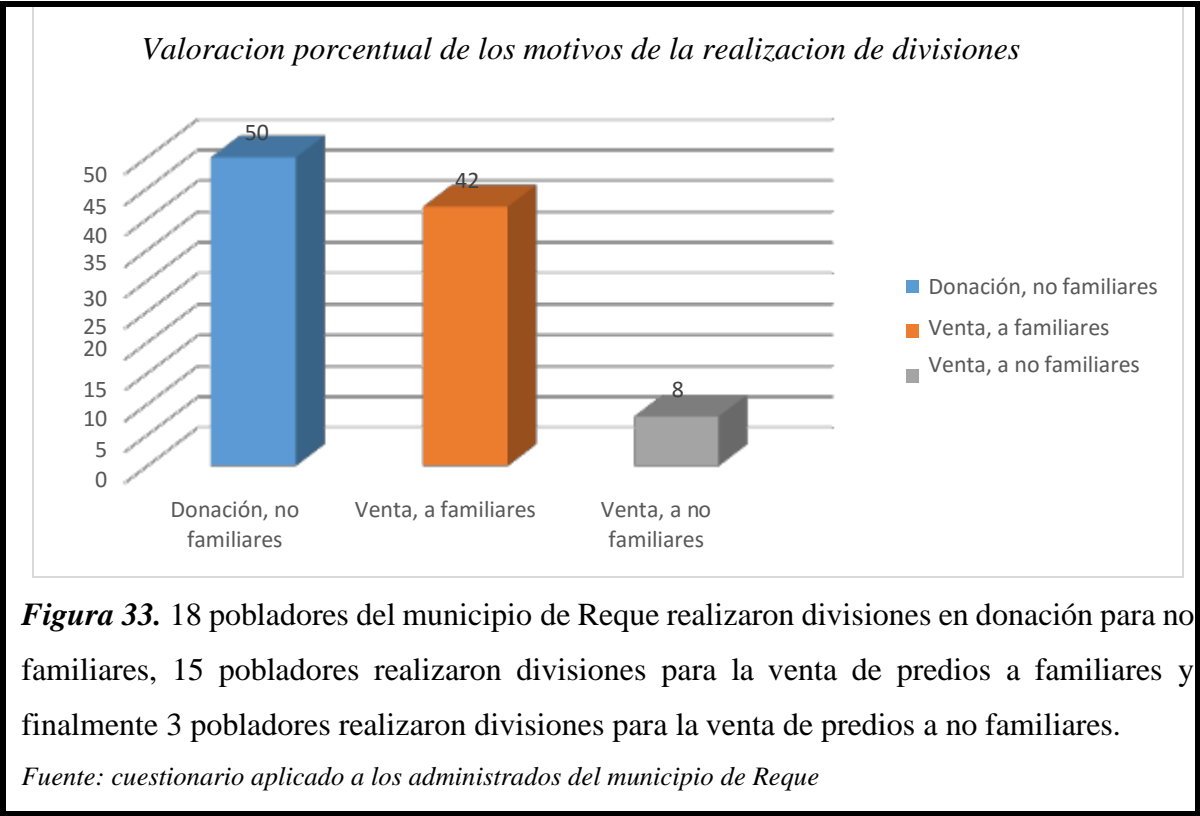


Tabla 36

Valoración de los motivos de la realización de divisiones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Donación, no familiares	18	50%	50%	50%
Venta, a familiares	15	42%	42%	92%
Venta, a no familiares	3	8%	8%	100%
Total	36	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque



Vista pública administrativa en el municipio de Reque

Tabla 37

Valoración de la participación en algún evento o reunión para revisar la información relacionada con su predio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	42	89%	89%	89%
Si	5	11%	11%	100%
Total	47	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

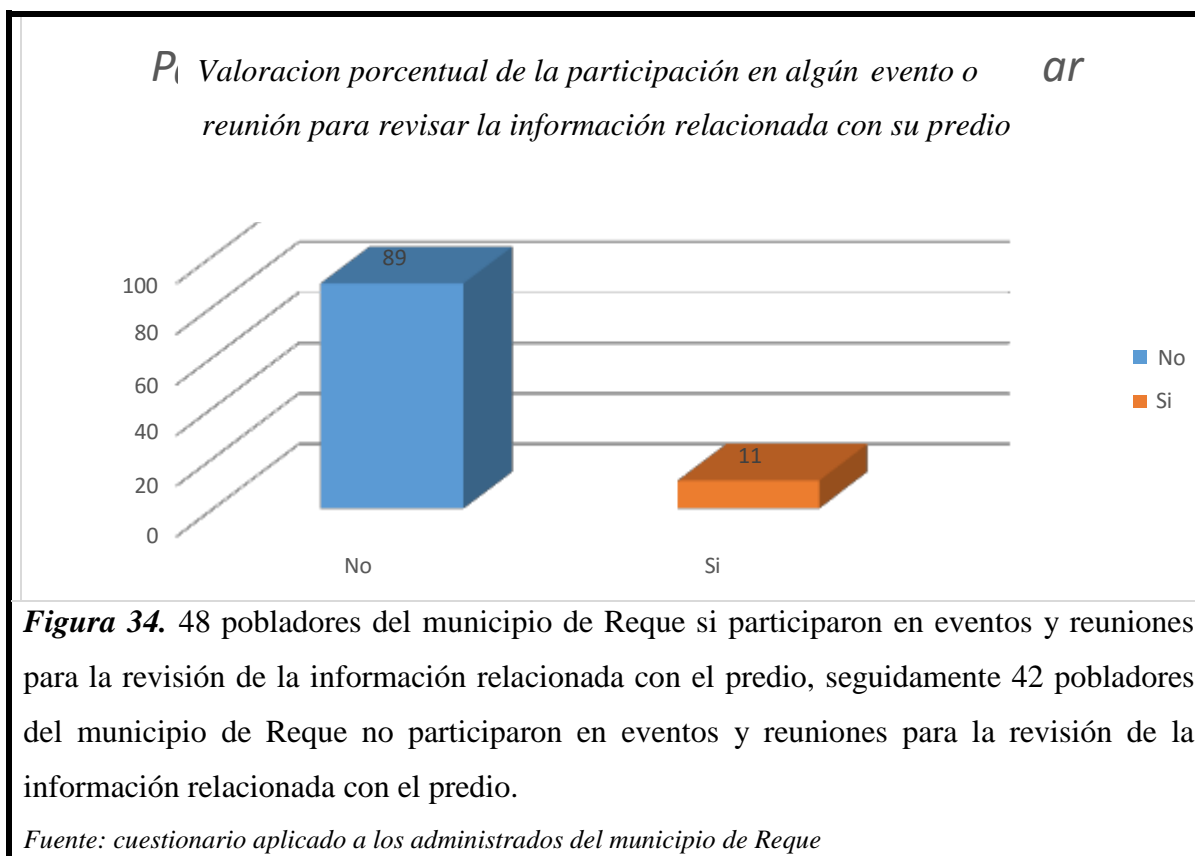


Tabla 38

Valoración del porque no participó

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hoja de volante	3	6%	6%	6%
No me enteré	35	74%	74%	80%
Se enteró, pero ya había concluido el proceso	9	19%	19%	100%
Total	48	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

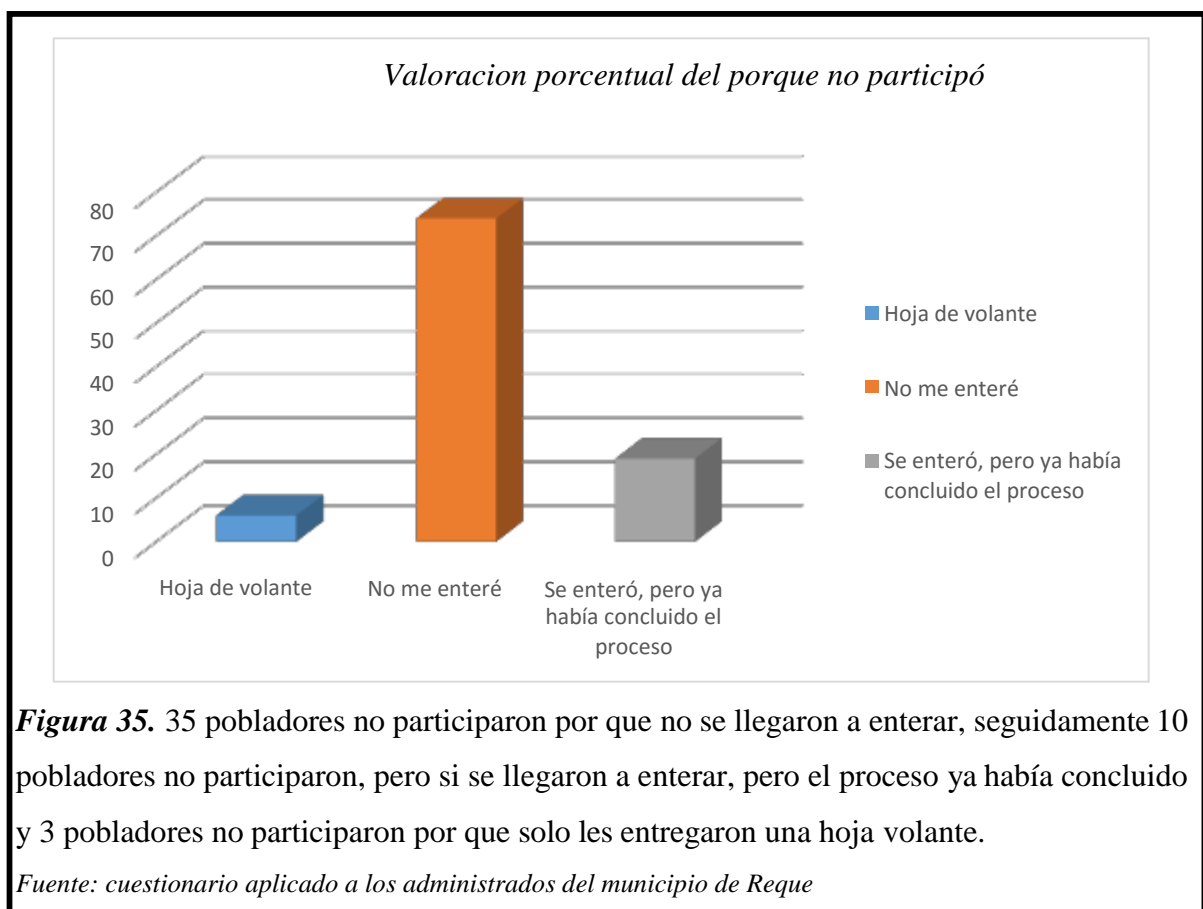


Tabla 39

Valoración de la forma en como se entero de que debía revisar la información que se levantó por medio de:

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Cita catastral	3	3%	3%	3%
Hoja de Volante	27	30%	30%	33%
Perifoneo	10	11%	11%	44%
Periódico	17	19%	19%	
Radio	4	4%	4%	
Reunión Comunitaria	9	10%	10%	
Televisión	4	4%	4%	
Vecino	2	2%	2%	
Visita	14	16%	16%	
Total	90	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

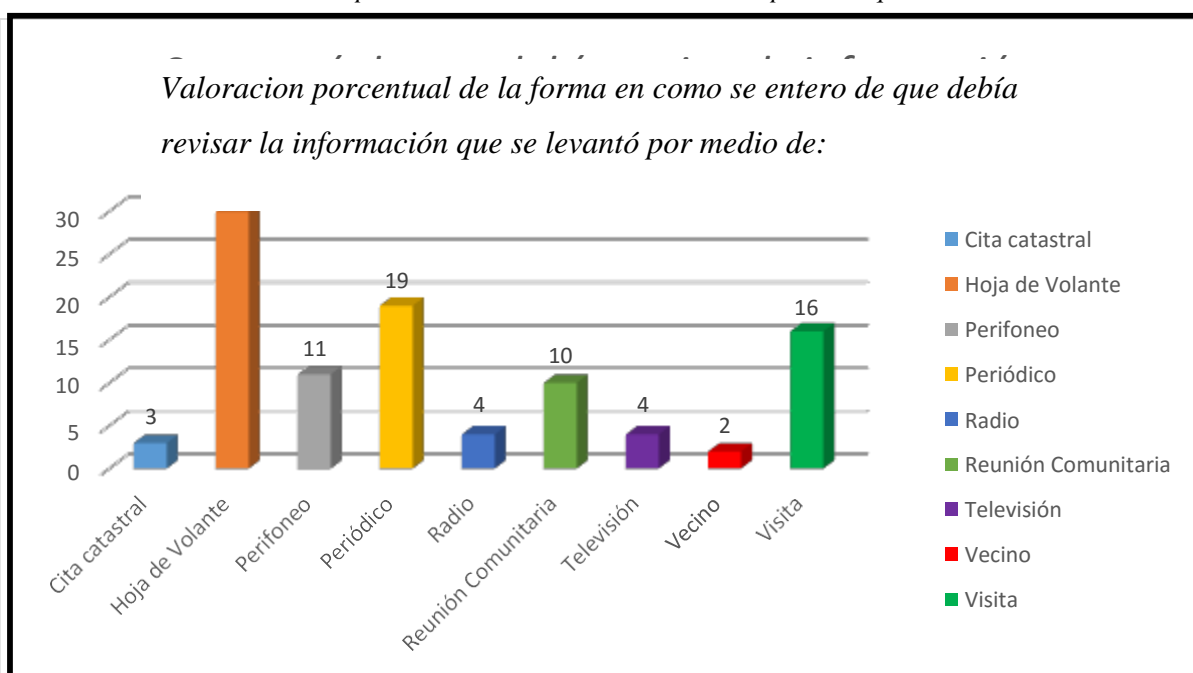


Figura 36. 27 pobladores se enteraron que debían revisar la información catastral mediante hojas volantes, 17 pobladores se enteraron mediante el periódico, 14 pobladores mediante una visita, 10 pobladores se enteraron mediante el perifoneo, 9 pobladores mediante reuniones comunitarias, 4 pobladores mediante radio y televisión, mediante cita catastral 3 y 2 pobladores se enteraron mediante sus vecinos.

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

Tabla 40

Valoración del lugar donde fue a hacer la revisión

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Municipalidad	15	19%	19%	19%
Oficina	13	17%	17%	36%
Oficina de proyecto	50	64%	64%	100%
Total	78	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

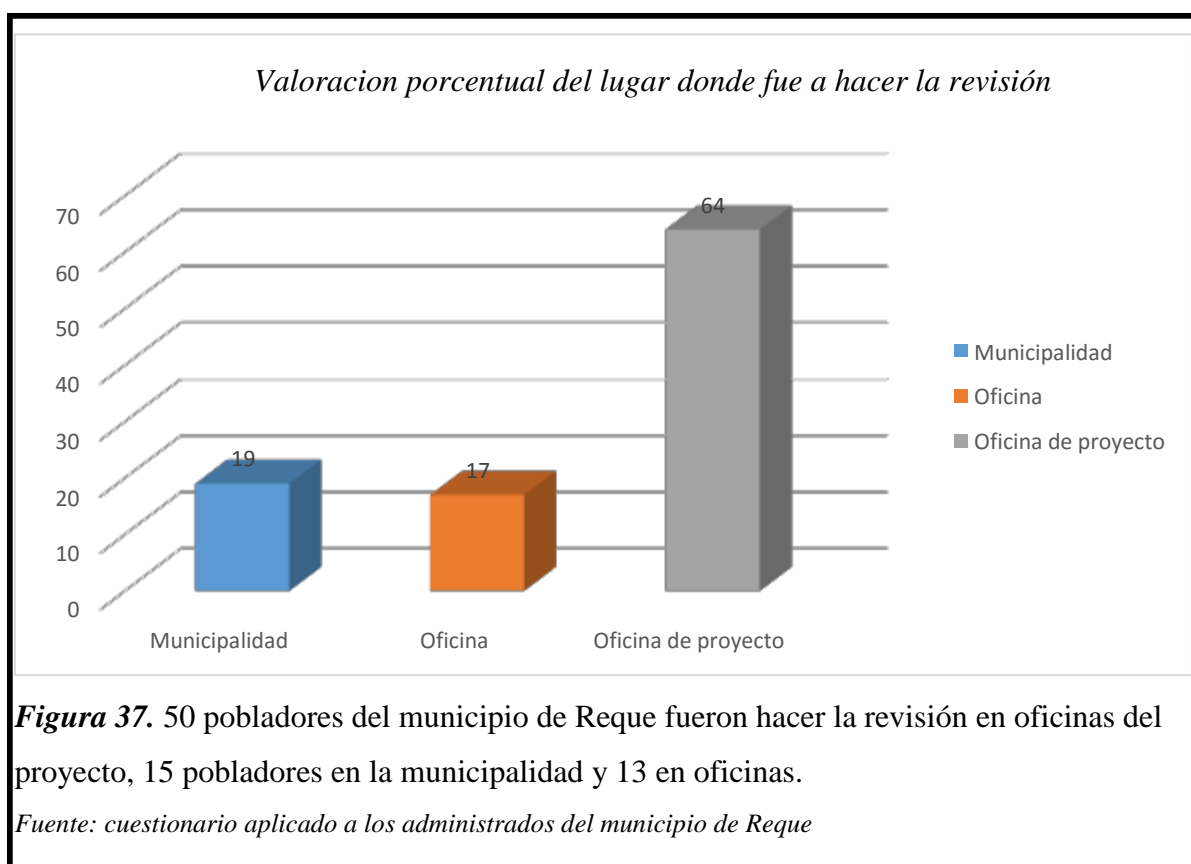


Tabla 41

Valoracion del acuerdo con los datos que le presentaron

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
No	30	38%	38%	38%
Si	48	62%	62%	100%
Total	78	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

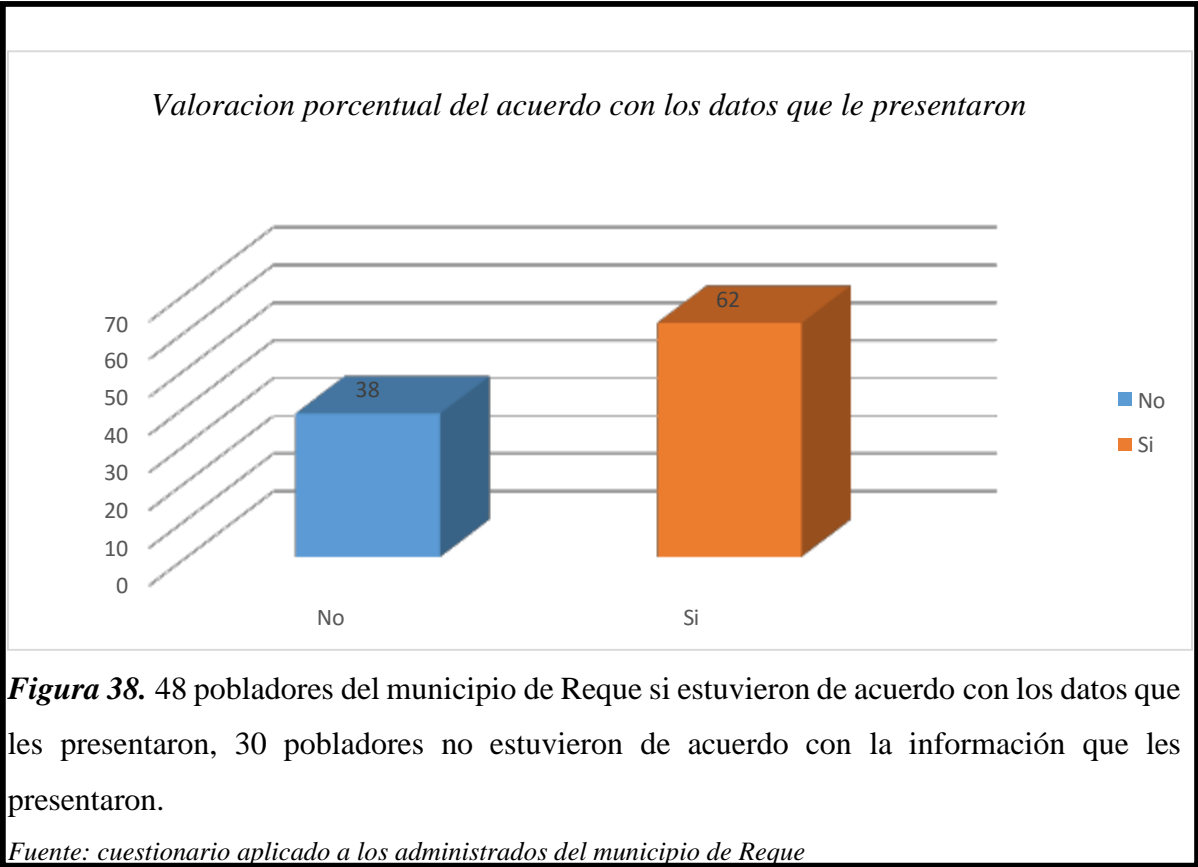


Tabla 42

Valoracion del Porque NO estuvo de acuerdo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Conflicto de limites	7	23%	23%	23%
Conflicto de poseedores	3	10%	10%	33%
Datos incorrectos	14	47%	47%	80%
El predio no apareció medido	6	20%	20%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

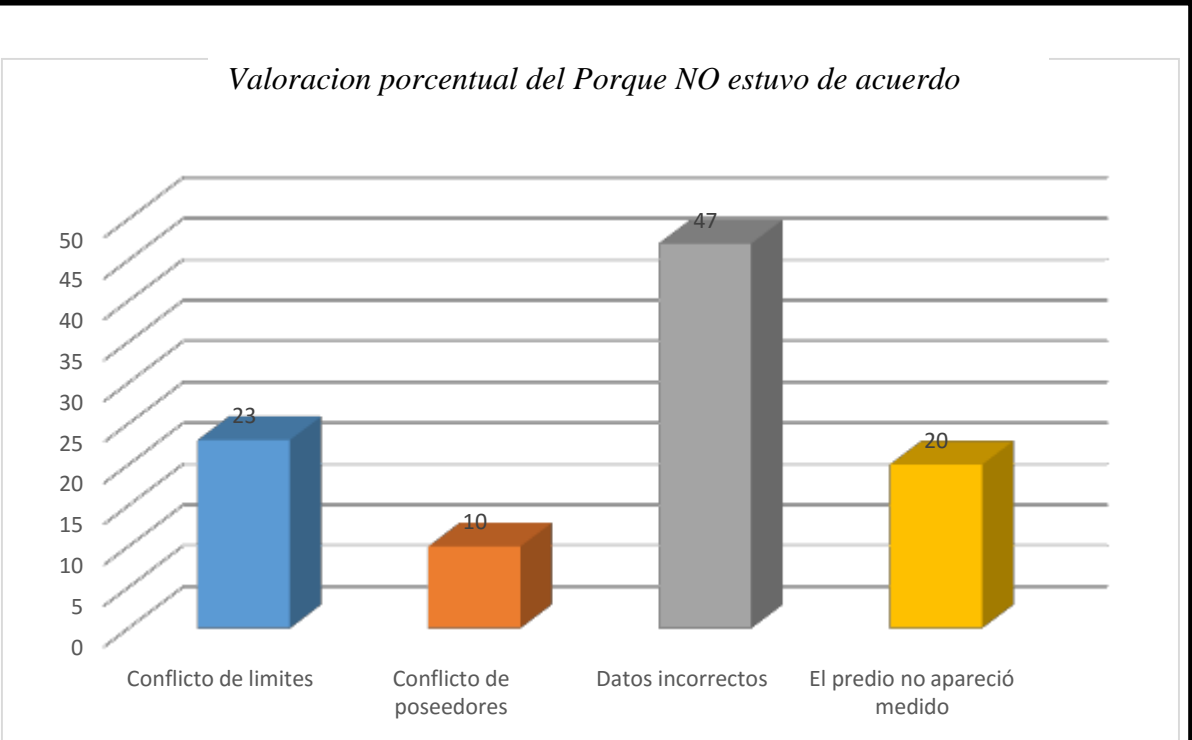


Figura 39. 14 pobladores no estuvieron de acuerdo con la información del predio por que los datos fueron incorrectos, por conflictos de límites no estuvieron de acuerdo 7 pobladores, 6 pobladores no estuvieron de acuerdo por que el predio no apareció medido, y 3 no estuvieron de acuerdo por el conflicto de límites.

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

Tabla 43

Valoración de la solución que le dieron

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Le completaron los datos faltantes	3	10%	10%	10%
Le corrigieron los datos	5	17%	17%	27%
Le corrigieron los datos incorrectos	2	7%	7%	34%
Le realizaron la división solicitada	4	13%	13%	47%
Lo remitieron a otras instituciones	3	10%	10%	57%
Ninguna	13	43%	43%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

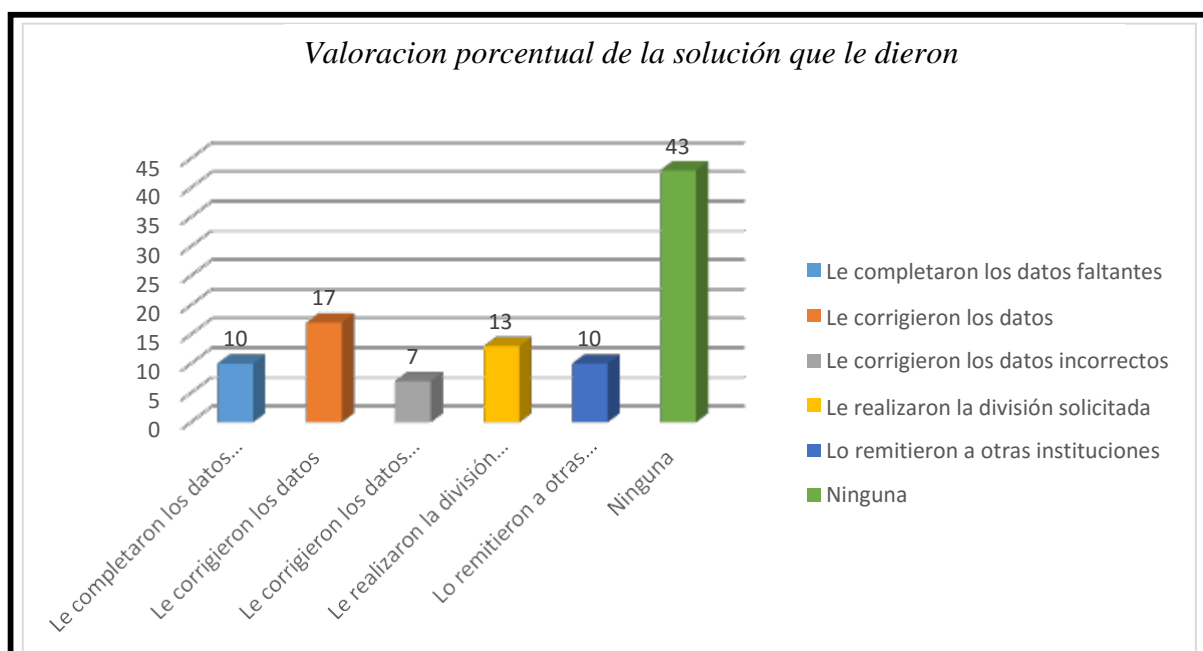


Figura 40. 13 pobladores del municipio optaron por no dar solución, a 5 pobladores le dieron como solución la corrección de los datos, a 4 pobladores le dieron como resultado la división solicitada, a 3 pobladores le dieron como solución completar los datos faltantes, y a otros se les remitieron a otras instituciones y finalmente a dos pobladores les dieron como solución el corregir los datos incorrectos.

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

Tabla 44

Valoracion de la firma del documento de estar de acuerdo o aceptar la información que le presentaron de su predio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	30	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

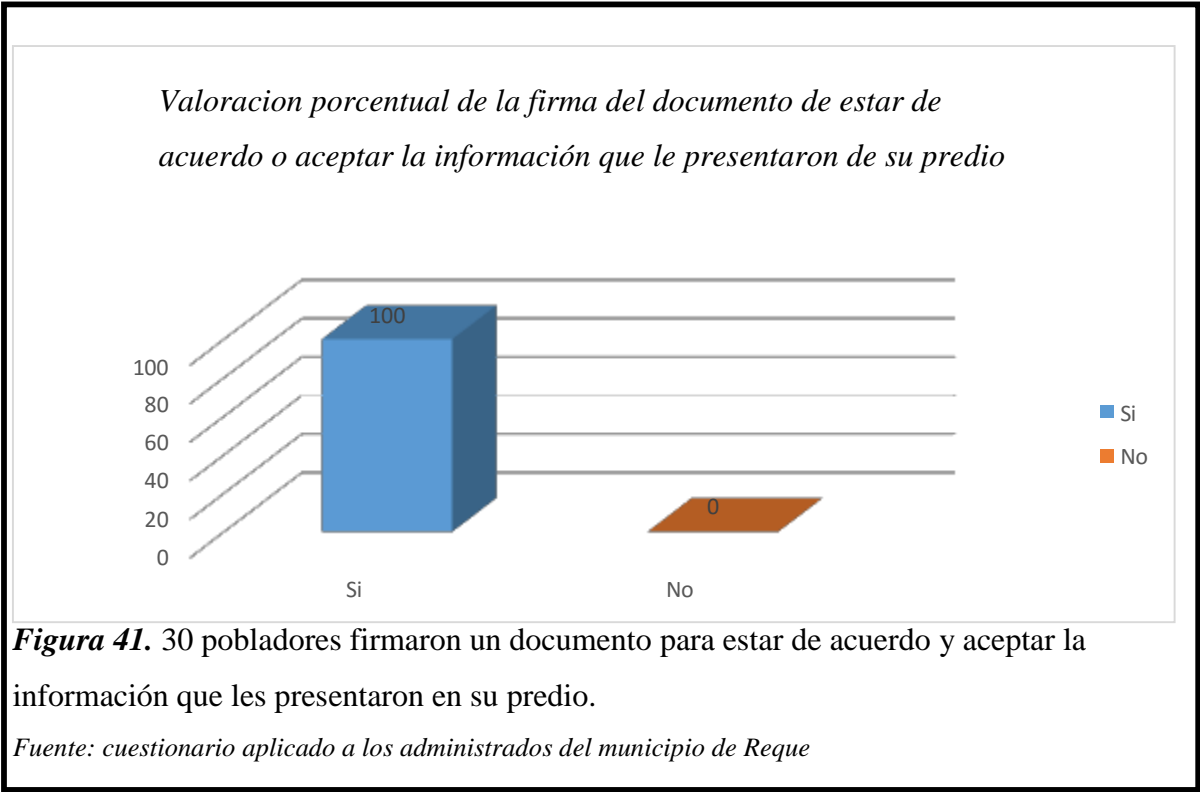


Tabla 45

Valoracion de la entrega de la copia del documento que firmó

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
No	10	33%	33%	33%
Si	20	67%	67%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

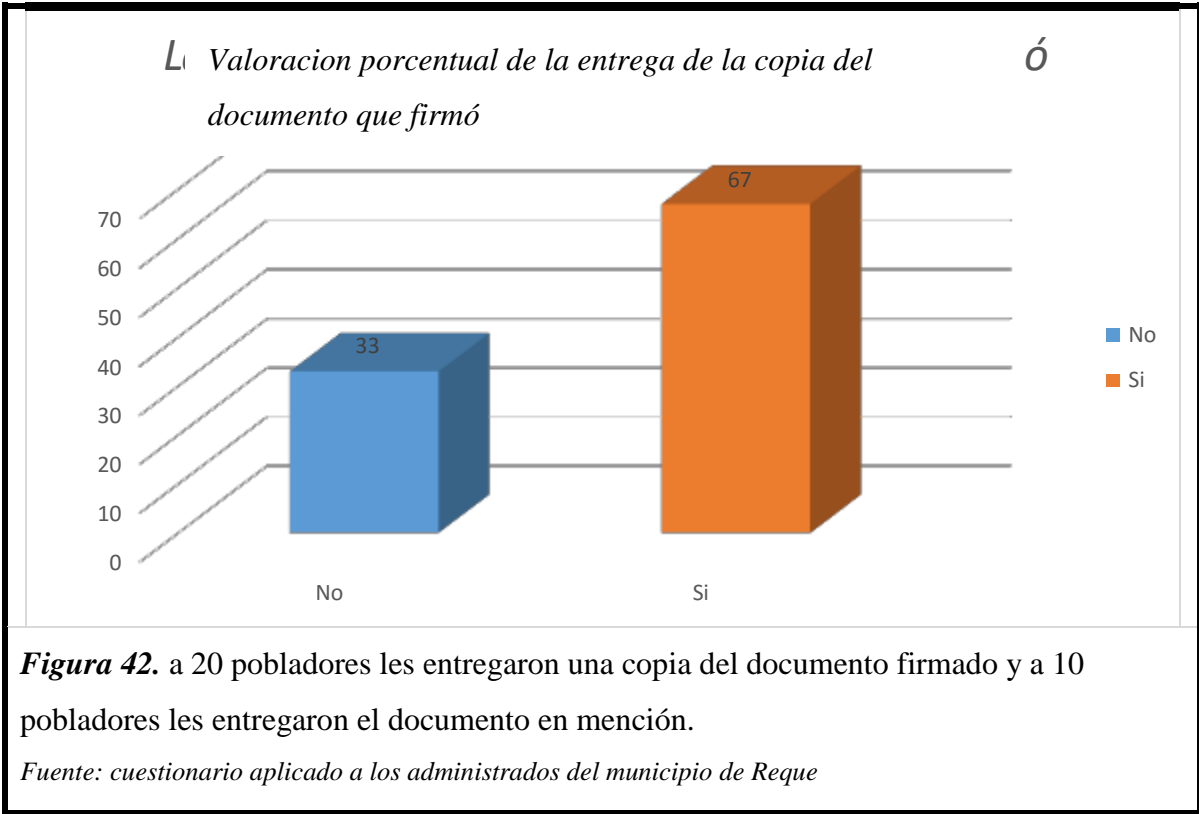


Tabla 46

Valoracion de la satisfacion con los resultados obtenidos en el proceso catastral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	0	0%	0%	0%
No	30	100%	100%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

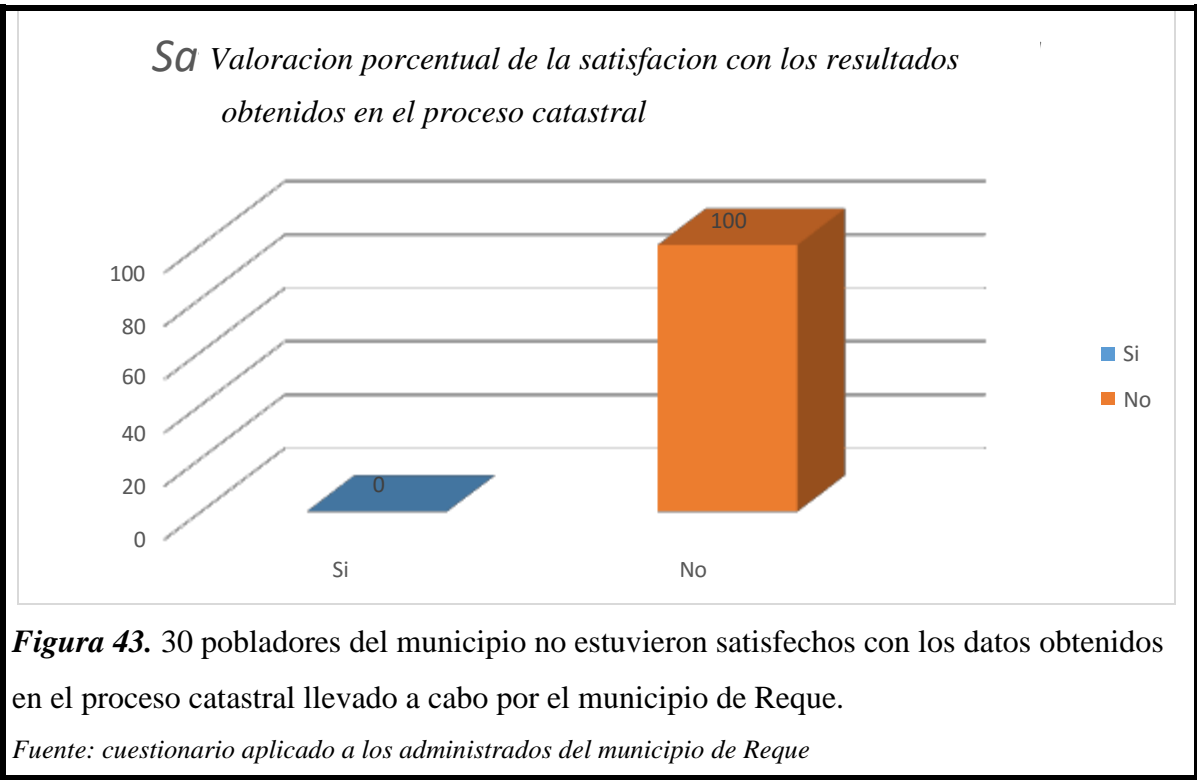


Tabla 47

Valoración de lo motivos de insatisfacción

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Calidad de atención	10	33%	33%	33%
Falta de claridad	8	27%	27%	50%
Falta de confiabilidad	3	10%	10%	60%
Tiempo de espera	9	30%	30%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

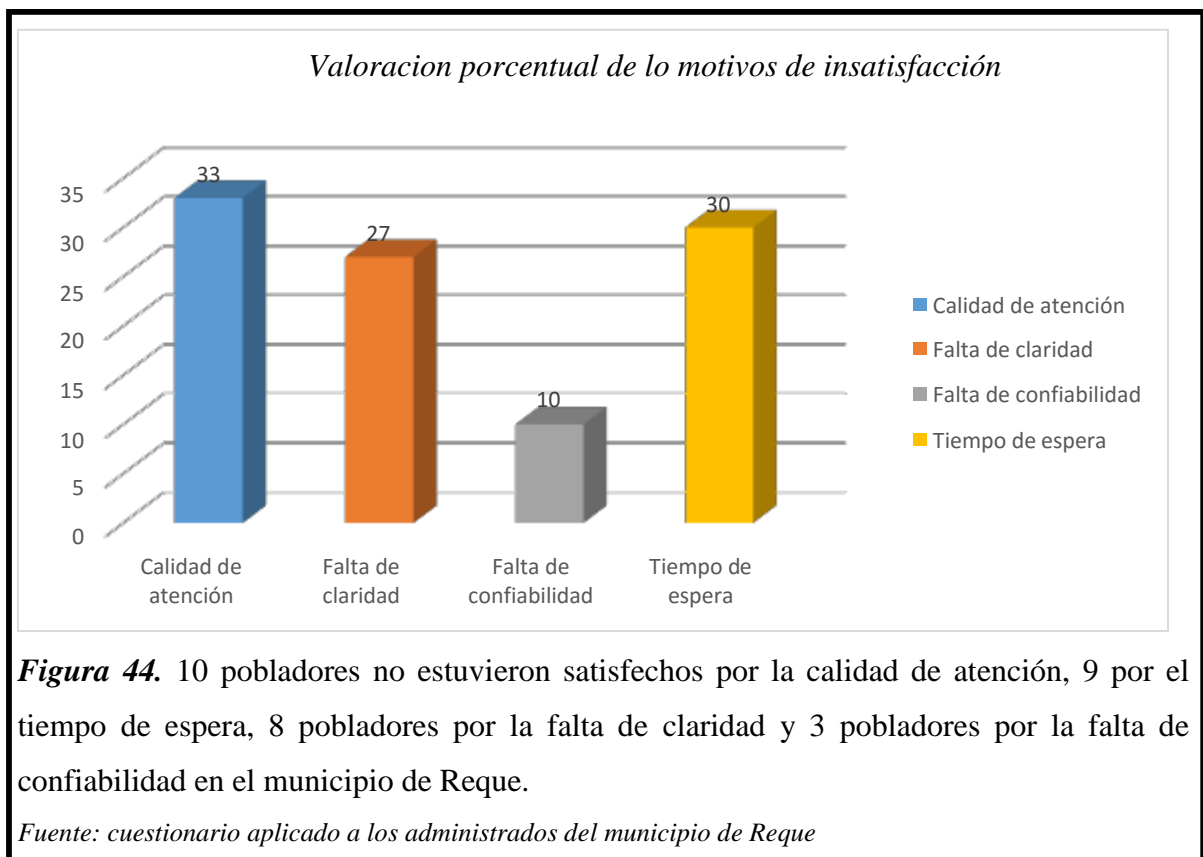


Tabla 48

Valoración de los beneficios que espera obtener después de haber participado en el proceso catastral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Acceso a créditos	6	20%	20%	20%
Están registrados en el catastro	5	17%	17%	37%
Incrementar el valor del predio	2	7%	7%	44%
Ninguno	9	30%	30%	74%
Obtener un plano del predio	2	7%	7%	81%
Resolución de conflictos	2	7%	7%	88%
Tener seguridad jurídica	4	12%	12%	100%
Total	30	100%	100%	

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

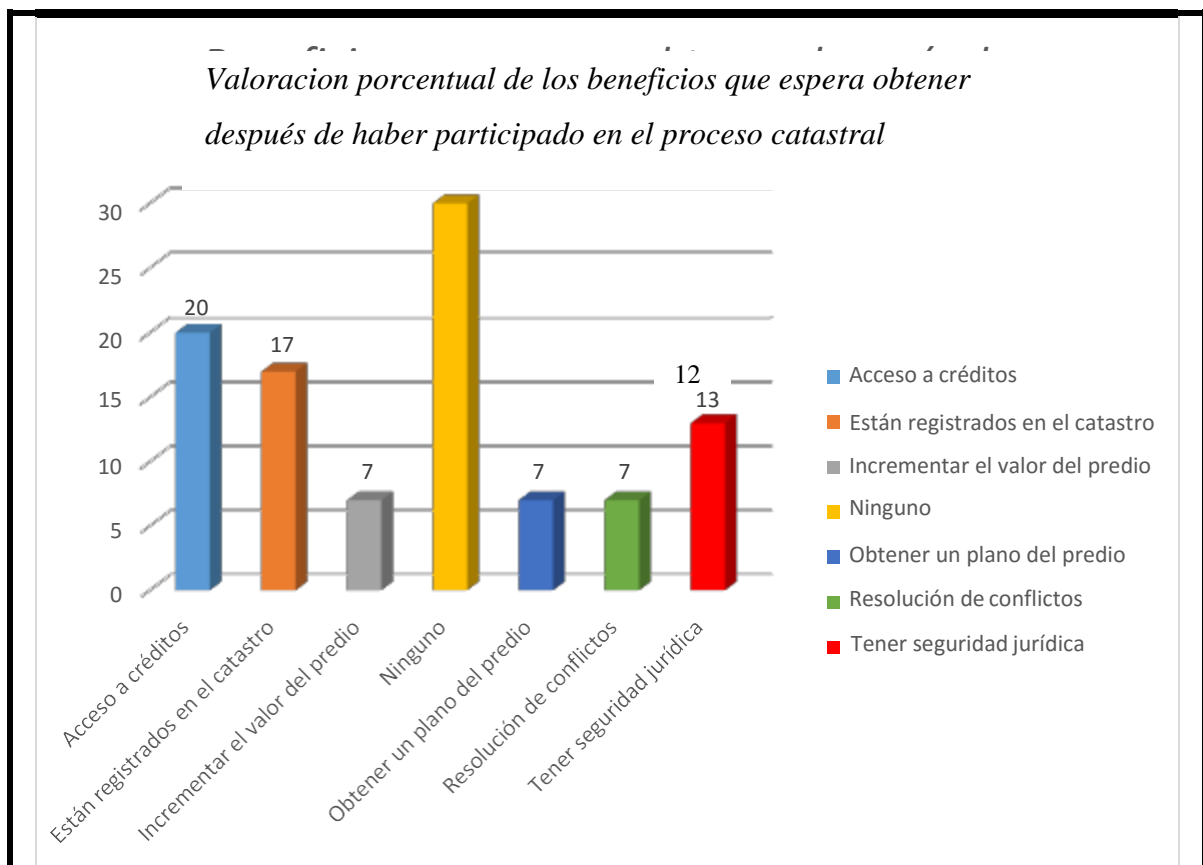


Figura 45. 9 pobladores no esperaron obtener beneficios, 6 pobladores esperan obtener como beneficio el acceso a créditos, 4 pobladores esperan obtener seguridad jurídica, 5 pobladores esperan estar registrados en catastro, 2 pobladores esperan incrementar su valor, obtener un plano del predio y una resolución de conflictos.

Fuente: cuestionario aplicado a los administrados del municipio de Reque

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El poblador Recano dio a conocer que mediante el periódico se llegaron a enterar sobre el levantamiento catastral y de que le iban a medir su predio, seguidamente un segundo grupo de pobladores señalaron que se llegaron a enterar a través del perifoneo llevado a cabo por el Municipio de Reque (Tabla 26). caso muy similar al encontrado por Campos y Loza (2011) en su estudio se encuentra “la incidencia de la gestión administrativa en mejora la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011” (p. 1).

En la evaluación a los pobladores del Municipio de Reque, sí *participación en el proceso de medición*, 47 pobladores del mismo participaron y no participaron vale decir 50% de ambos en el proceso de medición (Tabla 24). De manera divergente, Sucuzhañay (2015) en su investigación tuvo como resultado, importante información de las primordiales necesidades de los clientes, con la finalidad de mejorar las actividades sobre el levantamiento predial. Puesto que en su mayoría si participo en su Propuesta de guía de procedimientos para el levantamiento catastral.

Al realizar la evaluación a los pobladores se enteraron que debían revisar la información catastral mediante hojas volantes, asimismo se enteraron mediante el periódico, mediante una visita, el perifoneo, reuniones comunitarias, radio y televisión, por otro lado, se obtuvo la información mediante cita catastral y mediante sus vecinos (Tabla 39). Se llegó a la misma conclusión que Gutiérrez (2014) en su investigación quien tuvo como resultado que el catastro no debe estar siempre orientado al cobro de impuestos prediales si no también debe estar orientado fundamental a la obtención de información ya que, con esta data tan importante, nos permitirá focalizar problemas mayores y necesidades de la población.

El diseño administrativo realizado para la consecución de asuntos en el Municipio de Reque fue deficiente en un 100%. A diferencia de Nazario (2016) en su investigación titulada “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos locales del Perú: caso Municipalidad Provincial de Virú” (p. 1). Tuvo como resultado que el 80% de los trabajadores opinaron que sí existe un ambiente de control interno apropiado, en un 16% los trabajadores opinaron que no existe y finalmente en un 4% los trabajadores de la municipalidad.

Así mismo en la evaluación el 86% de los trabajadores revelaron que la municipalidad muy deficientemente examinan de manera permanente el cumplimiento de

las actividades programadas en las distintas áreas, y el 14% la municipalidad opina que es deficientemente examinado personalmente a los trabajadores (Tabla 12). Esta observación es muy importante porque Flores (2015) en su investigación publicada *Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad Provincial de San Román*. Tuvo como resultado que el nivel de la evaluación del riesgo del control del cambio interno influye elocuentemente en la mejora de la calidad de vida de la población de la provincia de San Román.

Al realizar la evaluación del servidor público con respecto a la *supervisión de las actividades realizadas por los trabajadores*, se tuvo como resultado que un 64% es muy deficiente en cuanto a la supervisión de la municipalidad a las actividades realizadas por sus colaboradores, seguido del 36% deficientemente la municipalidad supervisa las actividades por los trabajadores (Tabla 16). Caso similar a los resultados de Alcántara (2015) en su investigación “Gestión administrativa municipal y su efecto en el desarrollo urbano de los distritos de; San Rafael, Tres Unidos, Shatoja y San Hilarion – 2014” (p. 1). El cual optuvo como resultado que en los (04) distritos, no obtienen un óptimo nivel de desarrollo urbano, social, económico, sostenible por motivos de la ineficiente Gestión Administrativa Municipal.

Finalmente en la evaluación al servidor público con respecto a si el municipio de reque realiza sus funciones basadas en objetivos y metas claras, se obtuvo como resultado que el 74% de los trabajadores revelaron que las funciones basadas en los objetivos son muy deficientes al igual que sus metas, seguidamente es deficiente con un 26%. (Tabla 4). Caso similar a los resultados de Chafloque y Vallejos (2016) en su investigación titulada “Estrategias de ordenamiento urbano en el distrito de Chiclayo por efectos de la migración” (p. 1), cuyo resultado fue que el distrito chiclayano ha ido creciendo desordenadamente a través de los años, esto debido a la mala gestión municipal de la no prevención de la migración en ese distrito. Sufriendo transformaciones drásticas conllevando el desordenamiento generalizado hasta la actualidad.

V. CONCLUSIÓN

Se determino que se debe realizar la propuesta de un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017. Debido a que el nivel de planificacion realizado para la consecución de asuntos en el municipio de Reque fue deficiente en un 74% de los trabajadores revelaron que las funciones basadas en los objetivos son muy deficientes al igual que sus metas, seguidamente es deficiente con un 26%. (Tabla 4). tal como se puede observar en el presente estudio.

Al evaluar los servicios de catastro; el 63% de los trabajadores opinaron que los criterios utilizados en la Municipalidad para organizar el plan de trabajo anual son muy deficiente y deficiente en un 38% (Tabla 5). Asimismo, La coordinación de la municipalidad con los trabajadores con respecto a las metas dirección muy deficientemente se ha trazado, seguido del 35% los trabajadores revelaron que se ha trazado deficientemente (Tabla 9). Además, el 57% de los trabajadores opinaron que es muy deficientemente el municipio al realizar un seguimiento a las actividades que llevan a cabo los trabajadores (Tabla 11). Lo cual nos señala que urge la mejora del servicio catastral.

Se requiere diseñar una gestión para mejorar los servicios de catastro, porque después del proceso catastral el 33% pobladores no estuvieron satisfechos por la calidad de atención, el 30% por el tiempo de espera, el 27% pobladores por la falta de claridad y 10% pobladores por la falta de confiabilidad en el Municipio de Reque (Tabla 47). Así mismo, el 100% de los pobladores estuvieron de acuerdo con la medición en el distrito de Reque (Tabla29).

Se concluye que se requiere elaborar un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque. Porque el 53% de los pobladores reconocieron que antes de la medición llevada a cabo por el Municipio de Reque no tenían cercado su predio (Tabla 34). Por otro lado, el 64% de los pobladores durante el levantamiento catastral aprovecharon para realizar divisiones (tabla 35).

VI. RECOMENDACIONES

Es transcendental que el Municipio de Reque aplique la propuesta de modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro. Puesto que las personas que ejercen en las áreas administrativas, deben tener conocimiento de las tareas a realizar y una capacitación contante. Es decir, conocer el conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales se interrelacionan y a su vez forman el proceso integral de modelo de gestión.

Se recomienda al departamento de gestión administrativa del Municipio de Reque mejorar los puntos críticos del diagnóstico en la planificación, ejecución y evaluación de los procesos llevados a cabo en el momento del levantamiento catastral. Porque en los puntos más significantes del proceso de planeación encontramos la maximización del aprovechamiento del tiempo y los recursos.

Se recomienda al departamento de levantamiento catastral del Municipio de Reque respetar el diseño de propuesta al hacer partícipe a toda la población recana, midiendo adecuadamente los predios de los pobladores, difundiendo esta actividad constantemente. Asimismo, brindar la información adecuada al personal que lleva a cabo el levantamiento catastral, evitando los desacuerdos con los familiares, vecinos u otras personas.

Se recomienda elaborar un modelo de gestión a mediano y largo plazo, teniendo en cuenta las consideraciones antes descritas, así como la prioridad del debido proceso para la implementación de un plan de ordenamiento territorial y de desarrollo urbano actualizado para mejorar los servicios de catastro.

Y por último a la población recana, que antes de haber pasado el predio por el levantamiento catastral, cercar dicho bien inmueble y si es posible aprovechar en hacer alguna modificación y transparentar toda documentación del mismo. Para que con ello, en el momento de la ejecución de futuros proyectos de saneamiento físico legal se determine la ubicación fehaciente del bien inmueble teniendo como consecuencia la formalización definitiva.

VII: PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE CATASTRO EN EL MUNICIPIO DE REQUE, 2018.

I. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

Reque es un distrito ordenado, saludable, seguro y moderno; ambientalmente sostenible, con sus recursos naturales recuperados y protegidos. Con una población organizada e integrada, participando concertadamente en la gobernabilidad local. Disponiendo de eficientes servicios en salud y educación, habiéndose erradicado el analfabetismo y la desnutrición. Con la pequeña y microempresa fortalecida y formalizada, con productores y emprendedores altamente competitivos e insertados en el mercado regional, nacional e internacional, en igualdad de oportunidades. Con hombres y mujeres reafirmando su identidad y promoviendo la diversidad del patrimonio cultural de nuestra tierra. Por este motivo el catastro es el elemento crucial para el desarrollo de la economía municipal. Un gobierno inteligente fortalece a sus dependencias municipales al contar con un catastro que integre y sistematice la información con la que cuenta características de los bienes inmuebles, servicios, vialidad, problemas ecológicos, propietarios, tendencias de crecimiento, datos topográficos, cartográficos, uso de los predios urbanos, uso del suelo, etc.- necesaria para la toma de mejores decisiones.

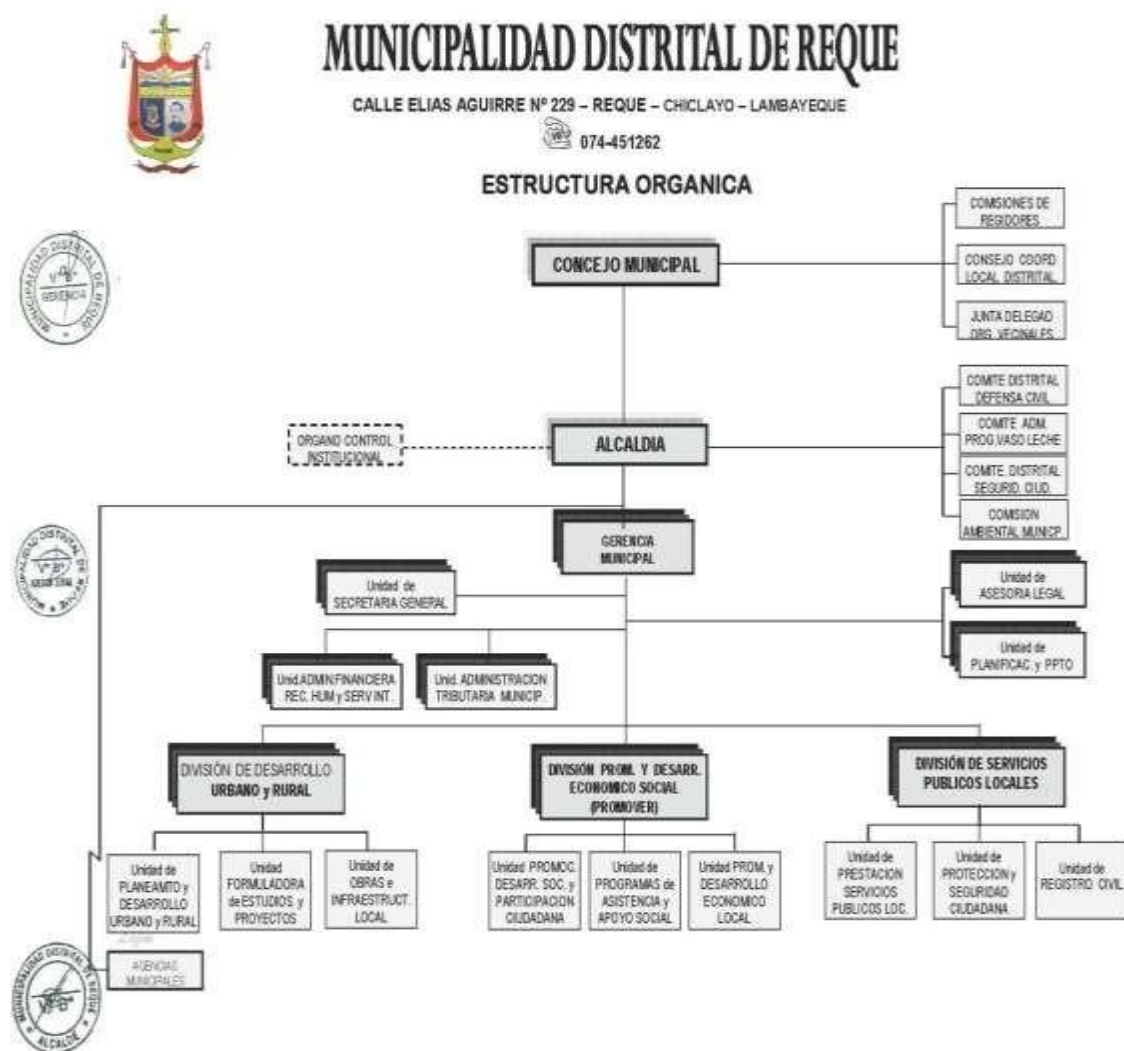
1.2 MISIÓN

Municipalidad Distrital de Reque (2018a) “Somos un gobierno local que promueve el desarrollo sostenible e integral de NUESTRO DISTRITO, orientando la gestión institucional al bienestar de los ciudadanos en forma participativa y concertada; gerenciando estratégicamente y administrando responsablemente los recursos de la entidad para la eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos locales” (p. 1).

1.3 VISIÓN

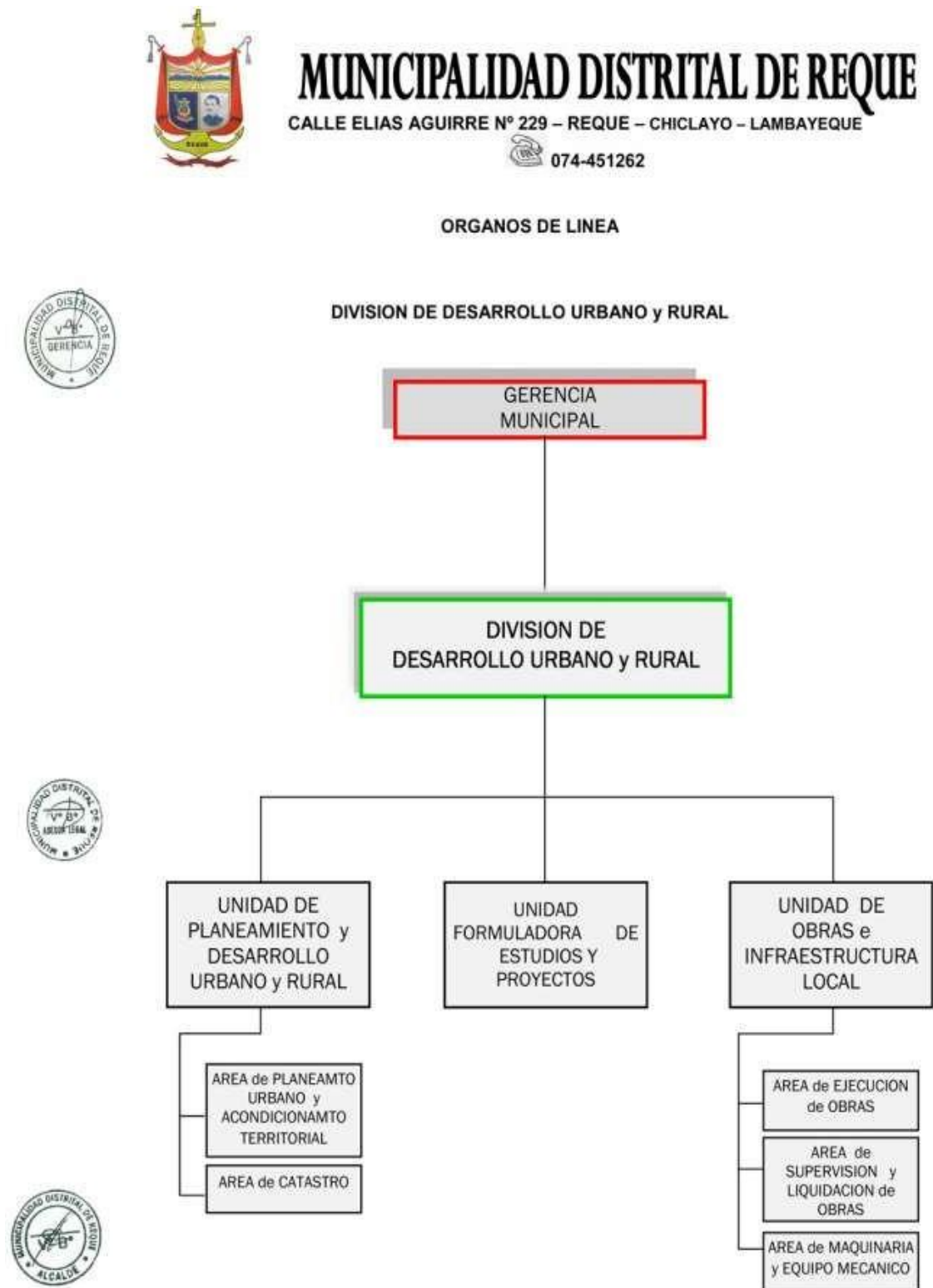
Municipalidad Distrital de Requena (2018a) “Al 2021, gobierno local líder, moderno, participativo y eficiente; comprometido con el desarrollo integral y sostenible de nuestro distrito; brindando servicios de calidad en bienestar de la comunidad reana” (p. 2).

1.4 ORGANIGRAMA



Fuente: Municipalidad Distrital de Requena (2018b). Estructura orgánica.
Figura 46. ESTRUCTURA ORGANICA REQUENA

1.5 DIVISIÓN DE DESARROLLO URBANO Y RURAL



Fuente: Municipalidad Distrital de Reque (2018b). Estructura orgánica.

Figura 47. Organigrama organos de lineas

1.6 BASE LEGAL

- “Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, Artículo N° 73”.
- “Ley No 28294 -que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios”.
- “Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, Ley N° 28411, publicada el 8 de diciembre del 2004”.
- “Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, aprobado por el Decreto Legislativo 1017 y Decreto supremo 184-2008-EF, publicados el 31 de diciembre del 2008”.
- “Ley No 26366- Crea el Sistema Nacional de Registros Públicos”.
- “Reglamento de Acondicionamiento Territorial y Desarrollo Urbano Sostenible D.S. N°022-2016-VIVIENDA”.

II. PLAN DE ACCIÓN

2.1 OBJETIVOS

Organizar e Implementar el Catastro como instrumento de Gestión Municipal, con la rapidez y eficiencia que requieren la fiscalización tributaria y el control urbano.

Contar con un levantamiento catastral selectivo, ordenado y verificado de los Predios y Actividades Económicas del Distrito.

Procurar que el proceso de implementación del catastro como su funcionamiento permanente, sea autofinanciado.

2.2 METAS

Asistencia técnica para la organización de la información catastral y predial existente y apoyo para el diseño y ejecución del modelo de gestión.

Desarrollar los instrumentos técnicos necesarios e implementar los métodos más adecuados para posibilitar la organización de un sistema operativo eficiente de

administración y fiscalización tributaria.

2.3 ÁMBITO

Siendo este un plan vinculado a Gobiernos Locales, se hace necesario indicar que este será un modelo de gestión Catastral bajo la Modalidad de Administración Directa a cargo de la Municipalidad de Reque, bajo la División de Desarrollo Urbano y Rural, el cual se irá desarrollando por etapas de acuerdo a la asignación presupuestal.

2.4 LOCALIZACIÓN

Al sur del oeste de la provincia de Chiclayo departamento de Lambayeque al norte del Perú, se encuentra ubicado el distrito de Reque (Municipalidad Distrital de Reque, 2018b).

Ubicación: Latitud: “06° 52’00” latitud Sur; Longitud: 79°49’27” (Municipalidad Distrital de Reque, 2018c).

“Su territorio distrital, íntegramente ubicado en la región natural de Chala. Tiene una extensión de 47.03 km² de superficie territorial y una densidad poblacional de 202 habitantes por km². Representa, en extensión, el 1.5% del territorio provincial” (Municipalidad Distrital de Reque, 2018c, párr. 1).

Límites:

Por el Norte. Monsefu

Por el Sur. Eten y Lagunas.

Por el Este. Zaña y Tuman.

Por el Oeste. Monsefu y Eten.

2.5 UNIDAD EJECUTORA

Municipalidad de Reque con la División de Desarrollo Urbano y Rural y el Área de catastro.

2.6 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO CATASTRAL

2.6.1 SITUACIÓN ACTUAL.

Actualmente la Municipalidad de Reque, bajo la División de Desarrollo Urbano y Rural, presenta problemas que dificultan el correcto desempeño de sus funciones asignadas conforme al Reglamento de Organizaciones y Funciones y por Ley, siendo algunos de estos los siguientes:

Infraestructura y logística. - En cuanto al espacio de trabajo, el área de catastro se ubica en un ambiente que no es adecuado ni se encuentra debidamente equipado con mobiliario y/o equipos de cómputo y de medición de última generación que garanticen la implementación de un Sistema Catastral Municipal eficiente. Actualmente el Área de Catastro cuenta con 01 computadora que requiere mantenimiento, 01 Estación Total que se encuentra inoperativa y que requiere mantenimiento y calibración, Equipos GPS que resultan insuficientes para los trabajos de campo, 01 Cámara Digital en mal estado y Winchas que están en pésimo estado de conservación; por tanto, será necesario la adquisición y/o alquiler de nuevos equipos de cómputo y medición que permitan el correcto desarrollo de su gestión.

Recursos humanos. - Los recursos humanos asignados al Área de Catastro no corresponden a las necesidades reales de la misma, no existiendo servidores empleados suficientes dentro del área para cumplir con las actividades del levantamiento, actualización y mantenimiento de la información catastral del Distrito de Reque.

Servicios técnicos y/o administrativos. - El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) tiene un listado de servicios que han sido derivados al Área de Catastro, correspondientes básicamente a la atención del Área de Certificaciones.

(a) Certificado y Ficha Catastral (b) Certificado de Alineamiento (c) Certificado de Compatibilidad de Uso (d) Certificado de Jurisdicción (e) Certificado de Numeración Domiciliaria y Nomenclatura (f) Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios (g) Certificado de Ubicación Dentro/Fuera del Área de Expansión Urbana (CUFAEU) (h) Certificado de Zonificación y Vías (i) Certificado de Visación de Planos (j) Resellado de

Planos (k) Copia Certificada de Documentos Catastrales, según TUPA de la Municipalidad de Reque. Los mismos que por su número tienen basta demanda requerida por los administrados, siendo aproximadamente el 80% de la operatividad de área destinada a la función Certificadora, dejándose de lado la Actualización Catastral de Oficio que debería de ejecutarse mes a mes.

Respecto a la información catastral actual. – El Área de Catastro cuenta con un total de 6,519 predios; 2,873 son usados con fines de vivienda, 2,722 son terrenos sin construir, 485 mantienen una actividad económica, y 439 tienen usos diversos.

2.6.2 RESTRICCIONES.

Área de Trabajo en condiciones inadecuadas para el desarrollo de las actividades del equipo de trabajo. Falta de Presupuesto, lo cual limita la contratación de los servicios de personal idóneo para las labores de Catastro.

Equipos y Herramientas de medición deficientes y cantidad insuficiente: no se encuentran acorde a las necesidades ni especificaciones técnicas requeridas. No se cuenta con Movilidad a disposición del área de catastro para realizar las inspecciones diarias correspondientes a las distintas solicitudes presentadas.

2.6.3 ESTRATEGIAS.

Mejorar el Espacio de Trabajo, con instalaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades del equipo. Capacitación del personal contratado que laborará en el área. Gestionar la adquisición y en algunos casos el alquiler de equipos de medición y herramientas adecuadas para la realización de los trabajos de levantamiento de información catastral.

Sensibilización y reuniones de coordinación con la población de los sectores a intervenir. Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos del distrito de Reque.

2.7 MODELO DE GESTIÓN DE CATASTRO MUNICIPAL

El modelo de gestión municipal Recano propuesto se basa en la mejora e implementación de los servicios catastrales como herramienta de análisis de procesos, donde se precisa como; insumos (demandas y necesidades de la población distrital Recana), procesos municipales (etapas en la gestión municipal Recana), salidas (decisiones y acciones del Concejo Municipal Recano, en este caso convertido en servicios catastrales para obtener indicadores de gestión municipal), y la retroalimentación (como mecanismo de corrección de procesos)



Fig. 48: Diseño del modelo de gestión municipal

Fuente: Elaboracion propia.

Las entradas consideran a las demandas y necesidades de la población recana. La aprobación o mejora de indicadores por parte de los pobladores recanos genera su retroalimentación. El modelo de gestión municipal toma los conceptos básicos de la Administración: planear, organizar, dirigir y controlar, y los considera como componentes básicos, para determinar variables y obtener indicadores. Así mismo dicho modelo de gestión se desarrollara en tres etapas.

2.7.1 Etapa N° 1.

En esta etapa se llevará a cabo la implementación de logística, se iniciará con la ejecución de un ambiente adyacente al Área de Catastro con óptima iluminación, ventilación, con habilitación de tomacorrientes, puntos de red y demás instalaciones requeridas, lo cual se ejecutará en el plazo máximo de dos (02) semanas. A su vez, se complementará con la adquisición de equipamiento tal como mobiliario de oficina, así como equipos de cómputo y software especializado, impresoras, plotter/scanner, fotocopidora, cámara digital, GPS, tablet, distanciómetro laser, materiales de escritorio y otros.

2.7.2 Etapa N° 2.

En esta actividad se concentran todos los recursos requeridos (Humanos y logísticos), constituyéndose las brigadas de campo a fin de realizar en forma organizada levantamiento catastral, y el llenado de los formatos de fichas catastrales aprobados, procediéndose a tomar información de cada cambio que se tenga. Culminada la actividad de levantamiento se realiza el procesamiento de la información obtenida, se procederá a la digitación de las fichas catastrales conformándose la base de datos general del contribuyente y las bases de datos relacionales de predios, licencias, etc. emitiéndose reportes de predios omisos, subvaluados, etc. que se procesarán a la Unidad de Fiscalización de Rentas.

2.7.3 Etapa N° 3.

En este componente se realizará el mantenimiento de los datos gráficos y alfanuméricos de los predios urbanos en la Base Catastral del Distrito de Reque.

2.8 PROCESO Y ORGANIZACIÓN

Para la ejecución del modelo de gestión se realizan varios procesos o actividades que se desarrollan de manera paralela, entre las cuales tenemos:

- Proceso 1: Actividades previas catastrales
- Proceso 2: Levantamiento Topográfico
- Proceso 3: Levantamiento Catastral
- Proceso 4: Control de Calidad de la información recopilada en campo
- Proceso 5: Sistematización de la información recopilada en campo (a nivel de planos y generación de la Base de Datos preliminar)
- Proceso 6: Modelamiento del Sistema de Información Geográfica (GIS) y Generación de la Base de Datos definitiva.

Con la culminación de todos los procesos mencionados la Municipalidad Recana obtendrá un Sistema de Información Catastral que le permitirá aumentar su recaudación por impuesto predial, administrar su información de manera eficiente y sistematizada, y obtener una herramienta fundamental para la Gestión Urbana del distrito recano.

2.8.1 DETALLE DE LOS PROCESOS

PROCESO 1: Actividades Previas Catastrales

RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN MUNICIPAL

Área de Rentas: Se recopila la Información de las Declaraciones Juradas de Autoavaluo, Licencias de funcionamiento de actividades comerciales y Licencias de anuncios publicitarios; la cual servirá para compararla con la información recopilada en el Levantamiento Catastral y enlazarla, a través del código predial de rentas, con la nueva información generada por el Levantamiento Catastral.

Área de Desarrollo Urbano: Se recopila la Cartografía base del Distrito que maneja la Municipalidad recana, Licencias de Construcción, Planos y Resoluciones de las Habilitaciones Urbanas aprobadas por la Municipalidad a la fecha.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Se capacita al personal que va a participar en el Proyecto en cuanto a la metodología de Levantamiento Catastral, establecida en la Ley N° 28294 - Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Información Catastral Predial - y que estandariza todos los procedimientos catastrales a nivel nacional. Como resultado de las Actividades Previas se obtiene:

- Plano Base Catastral.
- Información municipal de autoavaluos, licencias de funcionamiento, de anuncios, de construcción, etc. Identificada y separada por manzanas.
- Codificador de Vías y Habilitaciones Urbanas.
- Información municipal y planos impresos organizados por manzanas. Este material será asignado posteriormente a los responsables del Levantamiento Catastral.

PROCESO 2: Levantamiento Topográfico

Previo al Levantamiento Catastral se realiza el Levantamiento Topográfico, el cual permite obtener la cartografía base georeferenciada del distrito. Para este trabajo se colocan puntos de control geodésico de orden C distribuidos estratégicamente, en los cuales se realizan lecturas con equipos gps diferenciales que le darán coordenadas en el sistema de proyección UTM WGS84, que es el nuevo sistema geodésico oficial según resolución N° 002-2006-SNCP/CNC. Esta información posteriormente es validada por el Instituto Geográfico Nacional (IGN).

PROCESO 3: Levantamiento Catastral

Proceso mediante el cual se recopila la información de cada unidad catastral en lo referente a: ubicación del predio, identificación del propietario y su domicilio fiscal, características de la titularidad, uso de la edificación, características de la construcción, servicios básicos del predio, cantidad de habitantes por predio, etc. y que tanto en el proceso de su recopilación en campo como de gabinete, así como su enlace a la información municipal es supervisada para garantizar la veracidad de dicha información.

Como producto del Levantamiento Catastral se obtienen los planos de lotización de las manzanas catastrales, los planos de los lotes incluyendo las medidas y áreas tanto del lote como de las áreas techadas diferenciadas por su material de construcción y los formatos catastrales correctamente llenados y firmados por los propietarios o declarante.

PROCESO 4: Control De Calidad De La Información Recopilada En Campo

Proceso mediante el cual se revisa la consistencia de la información recopilada en campo tanto de manera gráfica (planos) como alfanumérica (información de las fichas catastrales), así como el correcto enlace de la información recopilada en campo con la información contenida en los autoavaluos generados por el área de rentas, licencias de funcionamiento y licencias de anuncios. Culminado este proceso la información recopilada está lista para ser sistematizada e ingresada a la base de datos.

PROCESO 5: Sistematización de la Información Recopilada en Campo

EDICIÓN:

Consiste en el dibujo en autocad de las áreas techadas y de terreno de los predios verificados del distrito.

DIGITACIÓN:

Consiste en el ingreso a la base de datos de la información alfanumérica contenida en las fichas catastrales de los predios del distrito. Para este proceso es necesario contar con un módulo de ingreso de fichas catastrales.

Producto de este proceso se obtiene la base de datos gráfica y la base de datos preliminar, la cual durante el proceso de modelamiento (Proceso 6), pasa por un Control de Calidad.

PROCESO 6: Modelamiento del Sistema de Información Geográfica (GIS) Y Generación De Base De Datos Catastral Definitiva

En este proceso se integran la Información Gráfica (planos) y Alfanumérica (información de las fichas catastrales).

Como producto se obtiene un Sistema de Información Catastral Georefenciado. Este sistema permite administrar la información predial de manera eficiente, así como elaborar planos temáticos de: Usos de Suelo, Altura de Edificación, Material de Edificación, Estado de Conservación de las construcciones, Cobertura de Servicios Básicos y cualquier tipo de plano temático que se requiera, como por ejemplo: cantidad de actividades económicas, contribuyentes omisos, subvaluadores, etc., de manera cuantitativa así como su ubicación físico espacial dentro de la jurisdicción.

Así mismo se obtiene la base de datos catastral definitiva, con la cual el área de rentas de la municipalidad deberá realizar la regularización de las declaraciones juradas de autoavaluo con la información de las áreas techadas y de terreno recopiladas en el proyecto de catastro urbano lo cual incrementará la recaudación por impuesto predial.

2.8.2 ORGANIGRAMA DE TRABAJO.

El organigrama del personal que efectuará los levantamientos catastrales, tanto de campo, como de la oficina técnica, se encuentra detallado a continuación:

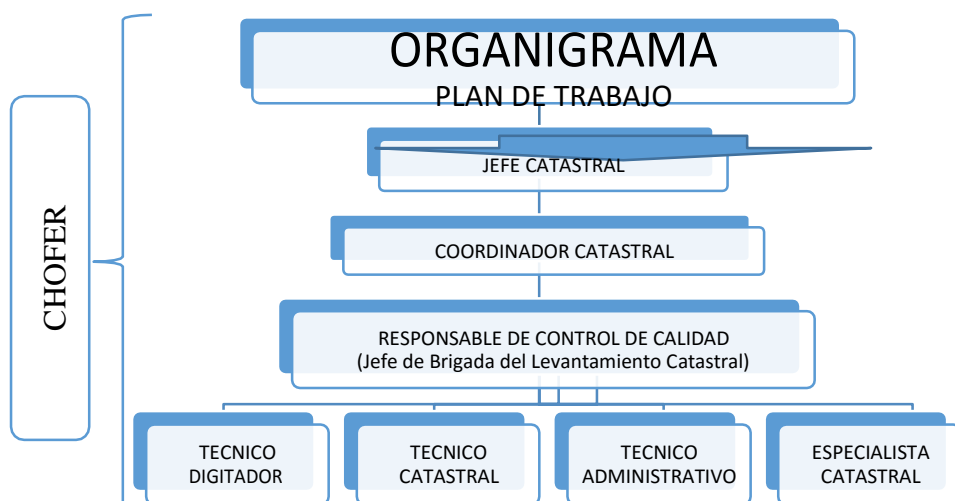


Fig. 49: ORGANIGRAMA DE TRABAJO.

Fuente: Elaboracion propia.

2.8.3 RECURSOS HUMANOS.

Se realizará la gestión catastral según el método directo:

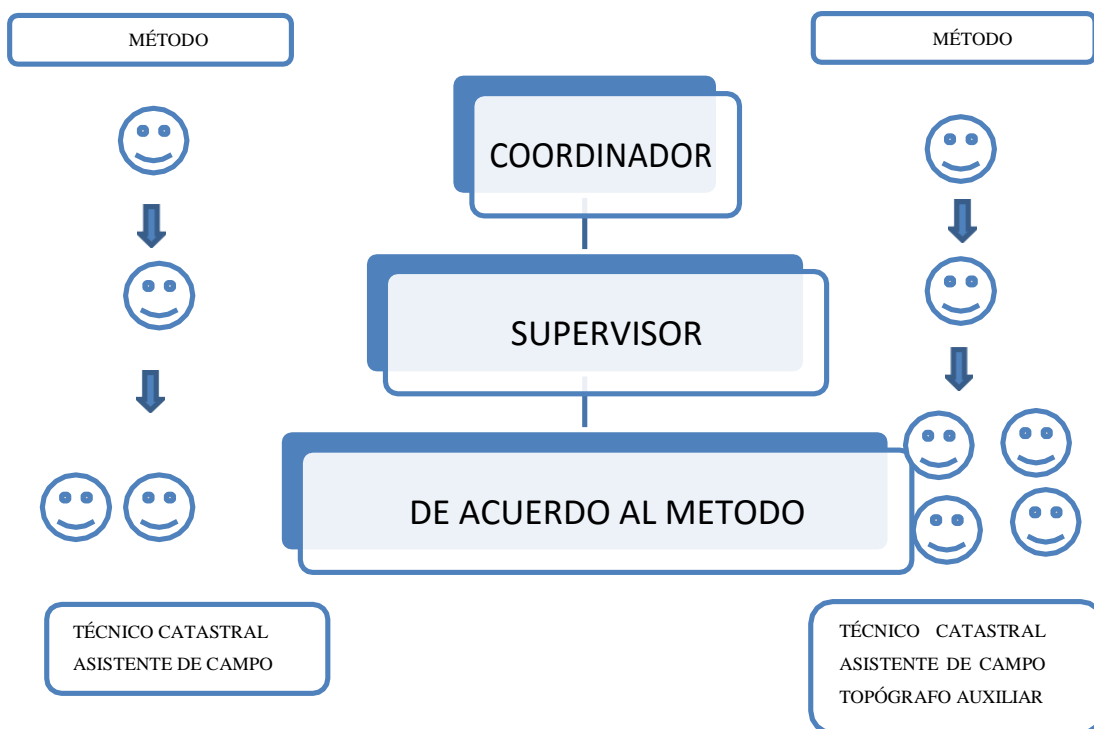


Fig. 50: RECURSOS HUMANOS.

Fuente: Elaboracion propia.

01 Jefe catastral

Perfil: Especialidad en Ciencias de la Tierra, Ing. Civil o Arquitectura. Preferentemente deberá de haber ejecutado proyectos similares conducciones de áreas u oficinas de catastro, desarrollo urbano y saneamiento predial.

Funciones:

- Evaluación y diagnóstico del sector a intervenir.
- Actualización de la Base Gráfica Catastral.
- Reporte semanal y mensual del avance Catastral.
- Coordinación, mantenimiento y/o actualización del Módulo GIS.

Experiencia laboral: mínima 3 años en la especialidad.

01 Coordinador catastral

Perfil: Deberá contar con Grado, título y colegiatura vigente de Arquitecto y/o Ingeniero civil con especialización en Catastro.

Funciones: Reportará directamente al Jefe Catastral y tendrá a su cargo a los responsables de control de calidad asumiendo la responsabilidad técnica del proceso de levantamiento catastral.

Experiencia laboral: mínima 2 años en la especialidad.

02 Responsables de control de calidad

Perfil: Arquitecto y/o Ingeniero civil con Grado, Título y Colegiatura vigente y con experiencia en Catastro Urbano.

Funciones: Será el Jefe de brigada, organizando y asignando tareas a las brigadas de campo y velará por el buen desarrollo del levantamiento catastral.

Experiencia laboral: mínimo 2 años en la especialidad.

02 Técnicos digitadores

Perfil: Bachiller en Arquitectura o Ingeniería Civil, con dominio de AutoCAD y conocimiento de ArcView, ArcGis, Excel y otros.

Funciones: Es responsable del ingreso de Fichas Catastrales a la Base de Datos y del ingreso de información a la Base Gráfica, editará informes de campo de la Brigada, imprimirá reportes gráficos de Fichas Catastrales, entre otros.

Experiencia laboral: mínimo 2 años en la especialidad.

01 Especialista catastral

Perfil: Arquitecto con dominio de AutoCAD y conocimiento del Catastro Urbano.

Funciones: Será responsable del control de calidad y compatibilización de Fichas Catastrales, fungirá como soporte para el Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria.

Experiencia laboral: mínimo 2 años en la especialidad.

08 técnicos catastrales

Perfil: Bachiller o estudiante universitario correspondiente al área arquitectura o ingeniería.

Funciones: “Personal capacitado para llevar a cabo los levantamientos catastrales. En definitiva, su función será recoger y verificar los datos relativos a los predios catastrales”.

Experiencia laboral: mínimo 1 año en la especialidad.

01 técnico administrativo

Perfil: Egresado de Nivel Académico Universitario y/o Titulado - Técnico en carreras de formación de 03 años, correspondiente al área de arquitectura.

Funciones: “Llevarán la dirección del proyecto, su parte administrativa, así como los controles de calidad informáticos, incorporarán la información de campo al sistema informático, etc.”

Experiencia laboral: mínimo 1 año en la especialidad.

01 chofer

Técnico Con Categoría mínimo A-2; con conocimientos de mecánica, será el responsable de trasladar al personal de campo a los diferentes sectores del distrito.

2.8.3 IMPLEMENTACIÓN LOGÍSTICA.

Para garantizar la implementación de un Sistema Catastral Municipal eficiente y eficaz, se requiere contar con un ambiente adecuado de trabajo, mobiliario confortable, equipo de última generación y, principalmente, personal especializado en estricta concordancia con el perfil señalado.

Infraestructura: Es imprescindible que, para la realización de las actividades del presente plan se brinde un ambiente adyacente al Área de Catastro. El cual será de material

drywall, con cobertura de eternit y falso cielo raso, piso de cementos pulido y vanos de tipo sistema, complementado con instalaciones eléctricas con un mínimo de 08 puntos

Mobiliario: Se sugiere disponer del mobiliario adecuado como mesa, sillas, entre otros; adquirir anaqueles para el archivo de documentación procesada y armarios para el almacenamiento de papelería, útiles de escritorio, equipo y otros.

Equipos: Es necesario la adquisición de equipos de calidad que cuenten con las especificaciones técnicas las cuales responden a lo normado por el sistema nacional de catastro (Autodesk, ArcGIS, GeoExplorer, entre otros.) que garanticen un funcionamiento óptimo, así como la instalación de softwares de Ingeniería, como: Software CAD, Software GIS y Software de Licencia de Gestor de Base de Datos.

Equipos de cómputo: Equipos de Cómputo, Impresora Multifuncional, Plotter Scanner Multifuncional y Fotocopiadora.

Equipos de medición: Wincha Invar 100m, 50m y 30m metálico, GPS, Distanciómetro laser.

Equipos complementarios: Cámara digital, Tablet, Radios de comunicación, etc.

2.9 Análisis del Modelo de Gestión Municipal

Para el análisis de las salidas del modelo de gestión municipal se muestran primero las tres áreas que son alcaldía, tesorería y catastro, donde se evalúan los procesos actuales para luego compararlos en tiempos con las mejoras de los servicios de catastro. Se comparan por lo tanto los procesos actuales (Área de Certificaciones) con las mejoras de los servicios de catastro, a través del diagrama de procesos en función de tiempos.

2.9.1 Proceso actual:

En promedio se consideran las acciones siguientes : (1) presentación de solicitud, (2) pago y (3) plano de vivienda (inicio) demora un día. Luego (4) revisión en obra con demora de 15 días, (5) Inspeccion ocular con demora de doce días, (6) aprobación en obra con demora de un día y (7) emisión con demora de un día. Total 30 días hábiles (Según TUPA).

Se muestra primero en la Fig. 51; Certificacion de Visación de Planos, cuyo diagrama de procesos actual dura 30 días.

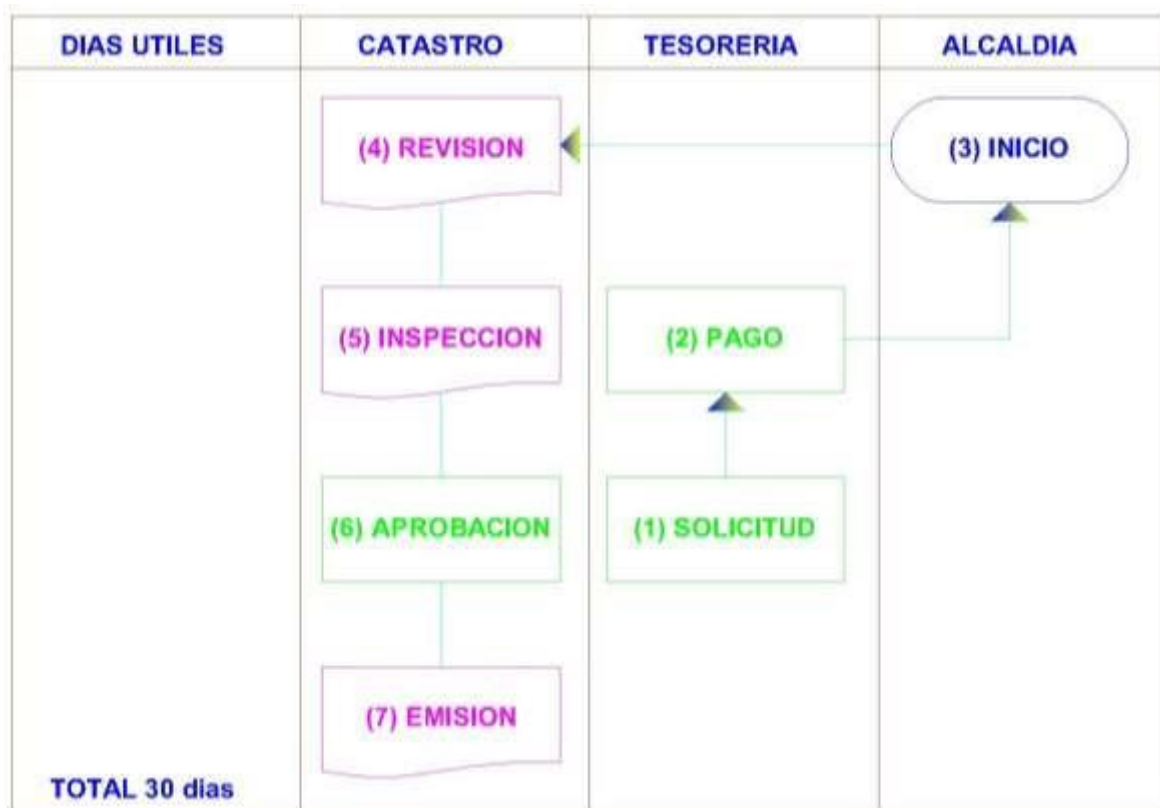


Fig. 51: Certificacion de Visación de Planos.

Fuente: Elaboracion propia.

2.9.2 Proceso con mejora de servicios catastrales:

Con el GIS de servicios catastrales que es la aplicación de la propuesta del modelo de gestion son cuatro acciones las que daran merito a toda certificacion: (1) presentar DNI, (2) código de contribuyente, (3) Validacion y certificacion del Sistema de Información Geográfica (GIS) y (4) impresión y pago cuyo proceso demoraría solo una hora.

Este tiempo de una hora.es suficiente en muchos trámites a realizar con apoyo del modelo de gestion, tal y como se muestra en la Fig. 52: Certificado de Visación de Planos.

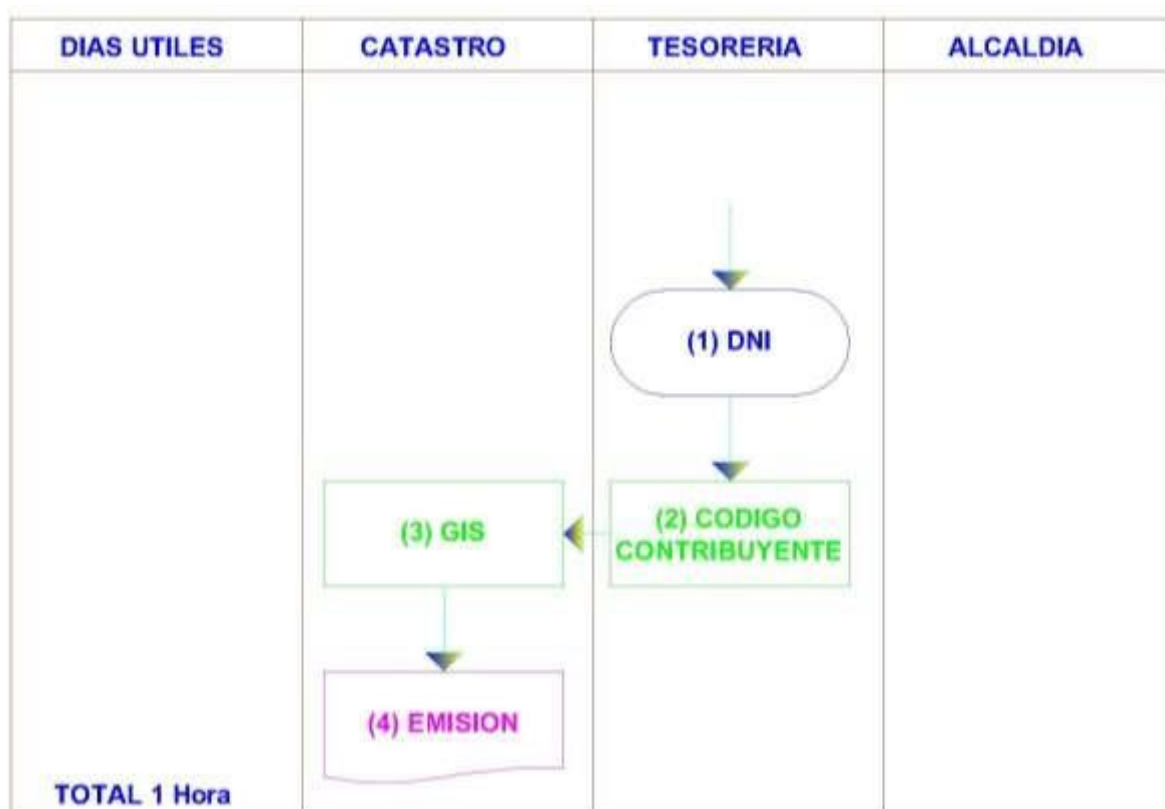


Fig. 52: Certificación de Visación de Planos.

Fuente: Elaboración propia.

El modelo de gestión vinculado Sistema de Información Geográfica (GIS) conlleva a una futura gestión digital a través de un gobierno electrónico permitiendo un ahorro significativo en tiempo. Así como la interacción con otras gestiones propias y relacionadas que también tomaran cada vez un tiempo menor. Generando de esta manera ahorro en recursos humanos y ahorro económico.

2.10 PRESUPUESTO

El financiamiento se hará a través del presupuesto participativo municipal el cual servirá de base para la implementación tanto en equipamiento como en recursos humanos del modelo de gestión, este conllevará en su formulación por medio de las acciones participativas de las juntas vecinales presentando; proyectos de saneamiento físico legal, perfiles de proyectos para su vecindario y la unificación de todos los actos jurídicos a través del Sistema de Información Geográfica (GIS), a fin de que se considere, se apruebe y se incluya en el presupuesto anual. Para ello es importante la formulación actual del

Presupuesto Participativo, los indicadores del presupuesto participativo, y el aporte profesional del area de catastro a través de sus ingenieros en la formulación del presupuesto participativo.

Etapas	Monto (s/.)
Primera	9500 soles
Segunda	7500 soles
Tercero	3000 soles
Total	20000 soles

Fig. 53: Gasto de Equipamiento por etapas

Fuente: Elaboracion propia.

REMUNERACIÓN BRUTA

PERSONAL	UND.	CANT.	C.UNIT.
ESPECIALISTA EN PROCESOS CATASTRALES	Mes	1	3750
COORDINADOR CATASTRAL	Mes	1	3350
RESPONSABLE DE CONTROL DE CALIDAD	Mes	2	2850
ESPECIALISTA CATASTRA	Mes	1	2350
TÉCNICO DIGITADOR	Mes	2	2150
TÉCNICOS CATASTRALES	Mes	8	1350
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	Mes	1	1850
CHOFER	Mes	1	1550

Fig. 54: Gasto de Personal

Fuente: Elaboracion propia.

REMUNERACIÓN DE VACANCIAS TRUNCAS

PERSONAL	UND.	CANT.	C.UNIT.
ESPECIALISTA EN PROCESOS CATASTRALES	Mes	1	450
COORDINADOR CATASTRAL	Mes	1	402
RESPONSABLE DE CONTROL DE CALIDAD	Mes	2	342
ESPECIALISTA CATASTRA	Mes	1	282
TÉCNICO DIGITADOR	Mes	2	258
TÉCNICOS CATASTRALES	Mes	8	162
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	Mes	1	222
CHOFER	Mes	1	186

Fig. 55: Gasto de Personal

Fuente: Elaboracion propia.

VIII. REFERENCIAS

- ABC. (22 de septiembre de 2016). El Catastro detecta irregularidades fiscales en 70 municipios valencianos. *ABC*. Recuperado de http://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-catastro-detecta-irregularidades-fiscales-70-municipios-valencianos-201609212211_noticia.html
- Aguinaga, A., & Gastelo, J. (2014). *Estrategias para la mejora de la gestión en EPSEL Lambayeque*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/141/1/>
- Alcántara, J. (2015). *Gestión administrativa municipal y su efecto en el desarrollo urbano de los distritos de San Rafael, Tres Unidos, Shatoja y San Hilarion*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacioanl de San Martín, Tarapoto, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2208>
- Andina. (21 de septiembre de 2011). Municipio de Reque podrá planificar proyectos de desarrollo con catastro entregado por Cofopri. *Andina*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-municipio-reque-podra-planificar-proyectos-desarrollo-catastro-entregado-cofopri-378822.aspx>
- Andina. (28 de septiembre de 2017a). Cofopri Arequipa culmina catastro de daños causados por El Niño Costero. *Andina*. Recuperado de <http://andina.pe/agencia/noticia-cofopri-arequipa-culmina-catastro-danos-causados-por-nino-costero-684546.aspx>
- Blandez, M. (2014). *Procesos Administrativo*. Estado de México: Editorial Digital UNID. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi8rdvdn9nXAhVFRN8KHZ36CBMQ6AEIJTAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20proceso%20administrativo&f=false>
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
- Castaño, M. (2013). *Modelo de gestión administrativa para el restaurante Charly Granada en la ciudad de Cali*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/handle/10614/4839>

- Chafloque, K., & Vallejos, J. (2016). *Estrategias de ordenamiento urbano en el distrito de Chiclayo por efectos de la migración*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Peru). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2577>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill. ISBN: 85-352-1348-1
- Chiavenato, I. (2009a). *Gestión del talento humano*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. ISBN 978-970-10-7340-7
- Chiavenato, I. (2009b). *Comportamiento Organizacional La Dinámica del Éxito en las Organizaciones* (2 ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN-13: 978-970-10-6876-2
- Cotrina, C., & Zapata, J. (2014). *Evaluación de la gestión de la unidad de tesorería de la Municipalidad Distrital de Tumán, durante el periodo enero Diciembre 2010, para mejor uso de los recursos operativos y adoptar las medidas correctivas pertinentes*. (Tesis de pregrado, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/208/>
- Davila (2016). Planeación estratégica y gestión administrativa de los directores de las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de Huaura – 2012. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/bancos-cajas-municipales-apunta-comportamiento-crediticio-provincias-147884>
- De la Rosa, A. (2014). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el cabildo de la comuna San Rafael*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1639>
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS. (2017). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/DS-006-2017-JUS.pdf>
- Dirección Nacional de asesoría Jurídica Institucional. (2012). *Boletín Jurídico*. Quito, Ecuador: Dirección Nacional de asesoría Jurídica Institucional.
- El País. (8 de junio de 2017). La revisión del catastro subirá el IBI en un 23% en los próximos diez años. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/ccaa/2017/06/08/catalunya/1496943006_448764.html
- El Periódico. (24 de mayo de 2017). Barcelona prepara un incremento del catastro el año que viene. *El Periódico*. Recuperado de <http://www.elperiodico.com/es/economia/20170524/los-valores-catastrales-en-barcelona-subiran-una-media-del-30-6058191>

- El Peruano. (5 de mayo de 2017). Catastro permitirá priorizar obras. *El Peruano*. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-catastro-permitira-priorizar-obras-56014.aspx>
- El Regional Piura. (11 de agosto de 2017a). COFOPRI culmina catastro de daños en la sierra piurana. *El Regional Piura*. Recuperado de <http://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/regionales/152-otras-provincias/22374-cofopri-culmina-catastro-de-danos-en-la-sierra-piurana>
- El Regional Piura. (24 de agosto de 2017b). José Bolo Bancayán y los problemas administrativos que ponen en duda su idoneidad. *El Regional Piura*. Recuperado de <http://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/editorial/144-editorial/22641-jose-bolo-bancayan-y-los-problemas-administrativos-que-ponen-en-duda-su-idoneidad>
- Fernández, F. (2017). *Apoyo adminsitrativo a la gestión de recursos humanos*. España: Editorial Tutor Formación. ISBN: 978-84-16482-37-5
- Flores, E. (2015). *Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad Provincial de San Román*. (Tesis de posgrado, Universidad Andina, Juliaca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/341>
- Gutiérrez, R. (2014). *Nuevo sistema de gestión del catastro municipal*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú).
- La cruz, T. (2014). *Repercusión del catastro municipal en el desarrollo urbano del distrito de Santa María*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacioanl José Faustino Sanchez Carrión, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/520>
- La República. (11 de febrero de 2010). Firman convenio para levantamiento catastral urbano en Reque. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/archivo/448113-firman-convenio-para-levantamiento-catastral-urbano-en-reque>
- La República. (21 de enero de 2017). Nueva denuncia de presunta sobrevaloración remece a gestión municipal de Trujillo. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/1008964-nueva-denuncia-de-presunta-sobrevaloracion-remece-a-gestion-municipal-de-trujillo>
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A 05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A 05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Luna, A. (2015). *Procesos administrativos* (Vol. 2). México: Grupo editorial Patria, S. A de C.V. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Proceso+administrativa&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwi2jp_btjXAhVhct8KHdHQB50Q6AEILjAB#v=onepage&q=Proceso%20administrativa&f=false
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. ISBN: 84-291-5092-7
- Mota, M. (2017). *Marco Legistativo, Organizacional, Administrativo Municipal*. Perú: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo - Huaraz. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/356389014/Diseno-Organizacional-Organizacion-Municipal-PERU>
- Municipalidad Distrital de Reque. (14 de mayo de 2018a). *Misión y visión*. Recuperado de <http://munireque.gob.pe/?p=97>
- Municipalidad Distrital de Reque. (14 de abril de 2018b). *Estructura orgánica*. Recuperado de <http://munireque.gob.pe/?p=99&ref=3>
- Municipalidad Distrital de Reque. (14 de mayo de 2018c). *Geografía*. Recuperado de <http://munireque.gob.pe/?p=65>
- Municipalidad Provincial de Tacna. (2018). *Resolución de alcaldía N° 0346 - 18*. Tacna, Perú.
- Navas, J. (25 de julio de 2016). Hacienda descubre un fraude en el catastro de casi 1,7 millones de inmuebles desde 2014. *El Confidencial*. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/economia/2016-07-25/hacienda-descubre-fraude-catastro-1-7-millones-inmuebles-desde-2014_1238543/
- Nazario, H. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos locales del Perú: caso Municipalidad Provincial de Virú*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1560>
- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Ojeda, A. (2009). Notariado y catastro inmobiliario español. *Catastro*, 19-30. Recuperado de <http://www.catastro.meh.es/documentos/publicaciones/ct/ct67/2.pdf>
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (4 ed.). España, Madrid: ESIC Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=que+es+un+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjn-->

nd4tjXAhWBTN8KH5TDUUQ6AEIJDA#v=onpage&q=que%20es%
20un%20procesos&f=false

- Perú21. (16 de agosto de 2008). Problemas de gestión administrativa edil retrasaron ayuda a damnificados. *Perú21*. Recuperado de <http://archivo.peru21.pe/noticia/214135/problemas-gestion-administrativa-edil-retrasaron-ayuda-damnificados>
- Quijivix, D. (2015). *Análisis jurídico del proceso catastral contenido en la Ley del registro de información catastral, Decreto número 41-2005*. (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/07/01/Quijivix-Danny.pdf>
- Resolución Rectoral N° 04700-R-11. (2011). *Resolución Rectoral N° 04700-R-11*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://ogpl.unmsm.edu.pe/Racionalizacion/Directiva%20MOF.pdf>
- Rodríguez, L., & Ochoa, J. (2013). *Análisis y diseño de un sistema de información geográfica para la administración de catastro multipropósito*. (Tesis de posgrado, Universidad de distrital Francisco José de Caldas, Bogotá). Recuperado de <http://comunidad.udistrital.edu.co/llrodriguez/files/2013/10/TESIS-SIG-CATASTRO-3D-MULTIPROPOSITO-SIGaCM-MSC-ING-LUIS-LEONARDO-RODRIGUEZ-BERNAL.pdf>
- Serna, H. (2008). *Gerencia Estratégico: Teoría - Metodología - Alineamiento, Implementación y Mapas Estratégicos* (10 ed.). Bogotá D. C: Actualizada y Aumentada con nuevos Casos. ISBN: 978-958-30-2183-1
- Sousa, A. (2013). *Enfoque del Proceso Administrativo*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
- Subgerencia de planeamiento, organización y métodos. (2015). *Manual de Procedimientos (MAPRO)*. Barranca, Perú. Recuperado de http://www.munibarranca.gob.pe/pdf/MAPRO_PARTE_01.pdf
- Suczhañay, W. (2015). *Propuesta de guía de procedimientos para el levantamiento catastral del consorcio Barridos Prediales EC*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca, Ecuador). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21076/1>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Tamayo. ISBN: 968-18-6510-3

- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis de pregrado, Universidad del Callao, Bellavista, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1117/48>
- Varela, E. (2010). *Gestión y gobernanza local en perspectiva comparada: las políticas públicas de modernización administrativa en los gobiernos locales de Galicia y el norte de Portugal*. (Tesis de posgrado, Universidad Complutense de Madrid, España). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/10715/1/T31557.pdf>

ANEXO
ANEXO N° 01

TEST DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Marca con una X la opción que usted considere refleja su opinión.

1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Minimo
4	Aceptable
5	Optimo

		1	2	3	4
	Planificación				
1	El municipio de Reque realiza sus funciones basadas en objetivos y metas claras.				
2	El municipio de Reque utiliza criterios administrativos para organizar el plan de trabajo anual.				
3	El municipio de Reque establece normas que se cumplen con total compromiso y responsabilidad.				
4	El municipio de Reque convoca a los trabajadores a participar del trabajo institucional para intercambiar ideas y criterios.				
5	El municipio de Reque convoca a los trabajadores para la realización del trabajo cooperativo.				
6	El municipio de Reque coordina constantemente con los empleados las metas dirección zonal agrario rural se ha trazado.				
7	El municipio de Reque mantiene una relación de comunicación abierta con los trabajadores, que le permite trabajar en forma armónica.				
	Ejecución				
8	El municipio de Reque realiza seguimiento continuo a las actividades que realizan los trabajadores en las diferentes áreas.				
9	El municipio de Reque examina de manera permanente el cumplimiento de las actividades programadas en las diferentes áreas.				
10	El municipio de Reque capacita a los trabajadores periódicamente.				

11	El municipio de Reque otorga permisos para la capacitación de los trabajadores, teniendo en cuenta que serán en beneficio de la comunidad.				
12	El municipio de Reque capacita acerca de la organización de documentos para hacer más eficiente el proceso de desempeño laboral.				
	Evaluación				
13	El municipio de Reque supervisa las actividades realizados por los trabajadores.				
14	El municipio de Reque realiza seguimiento laboral para establecer un diagnóstico.				
15	El municipio de Reque entrega información para mejorar la labor del trabajador.				
16	El municipio de Reque orienta acerca del uso de materiales de higiene y seguridad en la labor que realiza.				
17	El municipio de Reque solicita al trabajador los documentos requeridos para la realización de una actividad laboral.				
18	El municipio de Reque evalúa el desempeño laboral para establecer si existe coherencia entre los documentos que ha presentado inicialmente.				
19	El municipio de Reque entrega a los trabajadores fichas de autoevaluación con la finalidad de que evalúen la gestión.				
20	El municipio de Reque hace uso de una ficha de evaluación de desempeño laboral para destacar los puntos más resaltantes y reformular los más débiles.				

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CATASTRO

LEVANTAMIENTO CATASTRAL

1. ¿Participó en el proceso de medición?

- 1) Si
- 2) No Pase a la pregunta 14

2. ¿Le midieron su predio?

- 1) Si ¿Quién?
 - a) Proyecto
 - b) La municipalidad
 - c) No sabe
 - d) Otro, especifique: _____
- 2) No Pase a la pregunta 14

3. ¿Cómo se enteró del levantamiento catastral o de que le iban a medir su predio?

(Opción múltiple)

- 1) Periódico
- 2) Perifoneo
- 3) Visita domiciliaria
- 4) Hoja volante
- 5) Televisión
- 6) Radio
- 7) Vecino
- 8) Reunión comunitaria
- 9) Cita catastral,
- 10) Otro, especifique: _____

4. ¿Durante el proceso brindó la información completa (sobre propietario y sobre el predio)?

- 1) Si
- 2) No, ¿por qué? _____ Pase a la pregunta 6

5. ¿Dónde brindó la información? (Opciones múltiples)

- 1) Durante la medición
- 2) En la mesa de atención
- 3) Proyecto
- 4) Otro, especifique: _____

6. ¿Estuvo de acuerdo con la medición?

- 1) Si _____
- 2) No _____, ¿por qué? _____

7. ¿Durante la medición hubo algún desacuerdo con algún vecino, familiar, patronato u otro?

- 1) Si
- 2) No Pase a la pregunta 10

8. ¿Qué tipo de desacuerdo tuvo? (Opción múltiple)

- 1) De lindero
- 2) Reclamo de la propiedad de la ocupación total
- 3) Reclamos por ocupación parcial
- 4) Paso de servidumbre
- 5) Otros, especifique: _____

9. ¿Durante el levantamiento catastral se resolvió el desacuerdo? (Respuesta única)

- 1) Si
- 2) No, se mantiene.
- 3) No, se agudizó.

10. ¿Antes de la medición tenía cercado su predio?

- 1) Si Pase a la pregunta 12
- 2) No
- 3) Parcialmente

11. ¿Después del levantamiento catastral o de la medición, Usted cerco su predio?

- 1) Si
- 2) No
- 3) parcialmente

12. ¿Durante el levantamiento catastral usted aprovecho para realizar una modificación de su predio?

- 1) Si, realizó divisiones
- 2) Si, realizó fusión Pase a la pregunta 14
- 3) Si, realizó otros, especificar: _____
_____ Pase a la pregunta 14
- 4) No Pase a la pregunta 14

13. Si realizó divisiones, ¿Cuántas realizó? #. _____ Para que:

- 1) Venta a) a familiares b) no familiares

- 2) Donación a) a familiares b) no familiares

VISTA PUBLICA ADMINISTRATIVA

14. ¿Participó en algún evento o reunión para revisar la información relacionada con su predio? Por ejemplo, Vista Pública Administrativa

- 1) Si Pase a la pregunta 16.
2) No

15. ¿Por qué no participó?

- 1) No me enteré 2) Se enteró, pero pensó que no era necesario.
Pase a la pregunta 16 y termina.
3) Se enteró, pero ya había concluido el proceso.
Pase a la pregunta 16 y termina.
4) Adquirí el predio recientemente (Termina).
5) Otro, especifique: _____

16. ¿Cómo se enteró de que debía revisar la información que se levantó? (Opción múltiple)

- 1) Periódico
2) Perifoneo
3) Visita
4) Hoja volante
5) Televisión
6) Radio
7) Vecino
8) Reunión comunitaria
9) Cita catastral
10) Otro, especifique: _____

17. ¿Dónde fue a hacer esta revisión?

- 1) Oficina proyecto
2) municipalidad
3) Otro, especifique: _____

18. ¿Estuvo de acuerdo con los datos que le presentaron?

- 1) Si (Termina.)
2) No

19. ¿Por qué NO estuvo de acuerdo? (Opción múltiple)

- 1) Datos incorrectos
- 2) Quería hacer alguna división
- 3) El predio no apareció medido
- 4) Conflicto de límites
- 5) Conflicto de poseedores
- 6) Otro, especifique: _____

20. ¿Qué solución le dieron?

- 1) Le corrigieron los datos incorrectos (gabinete)
- 2) Le completaron los datos faltantes (gabinete)
- 3) Le realizaron la división solicitada
- 4) Le fueron a realizar la medida del predio
- 5) Lo remitieron a otras instituciones
- 6) Ninguna

21. ¿Firmó documento de estar de acuerdo o aceptar la información que le presentaron de su predio? (Acta de Conformidad)

- 1) Si
- 2) No (Termina)
- 3) No sabe / No recuerda (Termina)

22. ¿Le entregaron copia del documento que firmó? (Acta de Conformidad)

- 1) Si
- 2) No

23. ¿Está satisfecho(o) con los resultados obtenidos en el proceso catastral?

- 1) Si (Termina)
- 2) No

24. Si es negativo ¿Por qué no está satisfecho/a? Opción múltiple

- 1) Tiempo de espera
- 2) Calidad de atención
- 3) Falta de claridad
- 4) Falta de confiabilidad
- 5) Otro, especifique: _____

25. ¿Qué beneficios espera obtener después de haber participado en el proceso catastral? (Opción múltiple)

- 1) Obtener un plano del predio
- 2) Incrementar el valor del predio
- 3) Estar registrado en catastro
- 4) Tener seguridad jurídica
- 5) Resolución de conflictos
- 6) Acceso a servicios públicos e infraestructura
- 7) Acceso a créditos
- 8) Acceso a programas de desarrollo
- 9) Ninguno
- 10) Otros, especifique: _____

ANEXO N° 03: Fotos encuesta

Aplicación de la encuesta



Figura 56. Autor aplicando la encuesta en campo a los servidores publicos del area de DIDUR de la municipalidad distrital de Reque

Fuente: Elaboracion propia

Aplicación de la encuesta




Figura 57. Autor aplicando la encuesta a los usuarios, pobladores de la municipalidad distrital de Reque

Fuente: Elaboracion propia

Anexo N° 04:

Tabla 49: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra conclusiones
¿De qué manera un modelo de gestión mejora los servicios de catastro en el municipio de Reque, 2017?	<p>Objetivo general Proponer un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque, 2017.</p> <p>Objetivos específicos a) Diagnosticar los servicios de catastro en el municipio de Reque. b) Diseñar la gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque. c) Elaborar un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque.</p>	Existe un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque, 2017.	Modelo de Gestión	Planificación Ejecución Evaluación	Encuesta/ Cuestionario	<p><u>Tipo de investigación</u> Descriptivo - Propositivo</p> <p><u>Diseño de investigación</u> No experimental: El diseño de investigación no experimental y se esquematiza de la siguiente manera:</p>  <p>Donde: T₀: Teoría propuesta sobre gestión y catastro municipal. D₀: Evaluación diagnóstica en catastro municipal. P₀: Modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque.</p>	<p>Población: 117 servidores públicos y 189 administrados</p> <p>Muestra: 72 servidores públicos del municipio de Reque y 94 administrados</p>
			Servicios de catastro	Recopilación e integración de la información. Planificación de la identificación predial. Levantamiento catastral	Encuesta/ Cuestionario		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 05: VALIDACION DE EXPERTOS



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1.1 Nombre y Apellido	: Carlos Enrique Alarcón Eche
1.2 Profesión	: Docente universitario
1.3 Grado académico	: Magister
1.4 Título Profesional	: Contador
1.5 Institución donde trabaja	: UCV - USS
1.6 Cargo que desempeña	: Docente
1.7 Teléfono	: 969611603
1.8 Correo Electrónico	: karlosalarconeche@hotmail.com
1.9 Nombre del Investigador	: Daniel Samillán Rodríguez

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL		X		

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL		X		

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, abril 2018


 FIRMA
 Carlos Enrique Alarcón Eddy
 G. E. P. S. N. T. S.
 ASISTENTES Y CONSULTORES TÉCNICOS S.A.C.



TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1.1 Nombre y Apellido : Hugo Wlam Collantes Palomino
1.2 Profesión : Docente
1.3 Grado académico : Magister en Administración
1.4 Título Profesional : Contador
1.5 Institución donde trabaja : UCV - USS
1.6 Cargo que desempeña : Docente
1.7 Teléfono : 936 131 339
1.8 Correo Electrónico : Huyun 75@hotmail.com
1.9 Nombre del Investigador : SAMILLAN RODRIGUEZ DANIEL

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario de gestión administrativa	X			
Cuestionario de gestión de catastro	X			



3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario de gestión administrativa	X			
Cuestionario de gestión de catastro	X			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario de gestión administrativa	X			
Cuestionario de gestión de catastro	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario de gestión administrativa	X			
Cuestionario de gestión de catastro	X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Cuestionario de gestión administrativa	X			
Cuestionario de gestión de catastro	X			

4. CONCLUSIONES:

Chiclayo, mayo 2018


Hugo Iván Collantes Palomino
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍCULA 04-1677

Nombre: *Hugo Iván Collantes Palomino*
DNI: *16734957*

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

1.1 Nombre y Apellido : José William Córdova Chirinos
 1.2 Profesión : Docente universitario
 1.3 Grado académico : Doctor
 1.4 Título Profesional : Administrador
 1.5 Institución donde trabaja : UCV - USS
 1.6 Cargo que desempeña : Docente
 1.7 Teléfono : 945381843
 1.8 Correo Electrónico : alianzanegro1@hotmail.com
 1.9 Nombre del Investigador : Daniel Samillán Rodríguez

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:
3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		X		
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL		X		

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.5. Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, abril 2018



José Wilfredo Córdova Chirinos
 Director General de la Oficina de
 Planeación y Desarrollo Municipal
 Pimentel, 04 de abril de 2018
 Firma: _____
 DNI n° 09522232

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Lilian Roxana Paredes López
 1.2 Profesión : Docente universitario
 1.3 Grado académico : Magister
 1.4 Título Profesional : Estadística
 1.5 Institución donde trabaja : UCV - UNPRG
 1.6 Cargo que desempeña : Docente
 1.7 Teléfono : 988615005
 1.8 Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com
 1.9 Nombre del Investigador : Daniel Samillán Rodríguez

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:
3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.4. Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	X			
HOJA DE OBSERVACIÓN EN CATASTRO MUNICIPAL	X			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, abril 2018


 DNI n.º 

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

Modelo de gestión para mejorar los servicios de Catastro en el Municipio de Reque, 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:


SAMILLAN RODRIGUEZ DANIEL

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 24 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 31 de Julio del 2018



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Docente

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 139 de 139
--	--	---

Yo **SAMILLAN RODRIGUEZ DANIEL** identificado con DNI N° **42357340** egresado de la Escuela de **ADMINISTRACION** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE CATASTRO EN EL MUNICIPIO DE REQUE, 2017**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

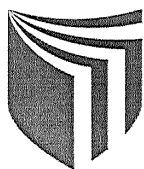
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 42357340

FECHA: 20 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SAMILLÁN RODRIGUEZ DANIEL

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN DE INVENTARIOS EN EL ALMACÉN DE REPUESTOS PARA
INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA
AGROINDUSTRIAL, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05/12/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECISES (16)

A circular stamp from the 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN' of the 'UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO' in 'CHICLAYO'. The stamp contains the university's logo and the text 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN', 'UCV', and 'CHICLAYO'. A handwritten signature is written across the stamp.

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
